

# **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA** **EQUINOCCIAL**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, C.P.A.**

***“REESTRUCTURACIÓN Y REORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD  
DE CUMPLIMIENTO DE MUTUALISTA PICHINCHA”***

**AUTOR: ÁNGELA MARÍA MALDONADO OCAMPO**

**DIRECTOR DE TESIS: ING. HAROLD MUÑOZ**

**QUITO, 2011**

## **DECLARO**

Que el contenido de este documento es de entera responsabilidad de su autora.

---

Ángela María Maldonado Ocampo

CC: 171731398-3

## **CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD**

Yo, Ing. Harold Muñoz B., en mi calidad de Director de Tesis, certifico que el presente trabajo de titulación es autoría de la señorita Ángela María Maldonado Ocampo.

---

Ing. Harold Muñoz B.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	i
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO 1 - GENERALIDADES.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.4 OBJETIVOS.....	3
1.5 HIPÓTESIS.....	4
1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.8 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
CAPÍTULO 2 - CONCEPTOS GENERALES Y BASE LEGAL.....	7
2.1 INTRODUCCIÓN.....	7
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	11
2.3 BASES LEGALES.....	18
CONSTITUCIÓN DE MUTUALISTAS.....	18
ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO.....	20
CAPÍTULO 3 - PANORAMA Y ESTRUCTURA ACTUAL DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO DE MUTUALISTA PICHINCHA.....	34
3.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	34
3.2 MUTUALISTA PICHINCHA: ANTECEDENTES.....	37
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2010-2012.....	37
ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL.....	38
ORGANIGRAMA GENERAL INSTITUCIONAL ANTERIOR.....	42
ORGANIGRAMA GENERAL INSTITUCIONAL ACTUAL SEGÚN LA PLANIFICACIÓN ESTRETÉGICA 2010 - 2012.....	43
3.3 UNIDAD DE CUMPLIMIENTO.....	44
□ Políticas y procedimientos de control.....	44

□	Manual de Control Interno para la prevención de lavado de activos ....	47
□	Debida diligencia y sus procedimientos.....	48
3.4	ESTRUCTURA ACTUAL .....	57
	Comité de Ética y Cumplimiento.....	57
	Unidad de Cumplimiento .....	57
	Organigrama jerárquico actual del área.....	58
3.5	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	59
1.	Proceso de elaboración y actualización del manual de lavado de activos .....	61
2.	Proceso de colaboración con información requerida por entes de control .....	63
3.	Proceso de soporte a colaboradores frente a actividad del cliente externo .....	65
4.	Proceso de actualización de bases del CONSEP.....	67
5.	Proceso de elaboración del Plan de Trabajo Anual.....	68
6.	Proceso de desarrollo de programas de capacitación .....	70
7.	Proceso de seguimiento del cumplimiento de políticas de lavado de activos .....	73
8.	Proceso de monitoreo permanente de transacciones inusuales e injustificadas .....	76
9.	Proceso de control de cumplimiento de las políticas: conozca a su cliente, conozca a su empleado, conozca a su corresponsal, conozca a su mercado, figuras públicas.....	79
10.	Proceso ingreso de firmas Anexo 2 .....	81
11.	Proceso de Firma Anexo 3 .....	85
12.	Proceso de anexos en Servipagos .....	88
13.	Proceso de cuadro diario de Anexos.....	90
14.	Proceso de cuadro mensual de Anexos .....	92
15.	Proceso de control y regularización de anexos .....	94
16.	Proceso de presentación mensual de informes al Comité de Cumplimiento.....	96
17.	Proceso de presentación de informes e información requerida a Entes de Control mensualmente.....	98

CAPÍTULO 4 - PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN Y REORGANIZACIÓN .....	100
4.1 DESVENTAJAS DE LA ESTRUCTURA ACTUAL .....	100
4.2 DEFICIENCIAS EN LOS PROCESOS ACTUALES .....	102
4.3 FUNDAMENTO PARA LA REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA .....	103
4.4 PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN .....	105
4.4.1 ORGANIGRAMA JERÁRQUICO PROPUESTO:.....	106
4.4.2 DETERMINACIÓN DE PERFILES:.....	106
4.4.3 DETERMINACIÓN DE FUNCIONES: .....	107
4.4.4 RESPONSABILIDADES DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO ...	111
4.4.5 FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS REESTRUCTURADOS..	113
1. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR PARTE DE ENTES DE CONTROL .....	116
2. CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	119
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS .....	122
4. MONITOREO PERMANENTE DE OPERACIONES .....	126
5. DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS .....	130
6. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS.....	134
4.4.6 DETALLE DE INFORMES A SER PRESENTADOS POR LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO.....	136
4.4.6.1. Informes para la Unidad de Análisis Financiero:.....	136
4.4.6.2. Informes para la Superintendencia de Bancos y Seguros:.....	137
4.4.6.3. Informes para el Comité de Cumplimiento y Directorio de Mutualista Pichincha: .....	139
4.5 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA PROPUESTA.....	142
CAPÍTULO 5 - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	143
CONCLUSIONES.....	143
RECOMENDACIONES.....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146
ANEXOS.....	149

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL ANTERIOR.....	42
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL IMPLEMENTADO CON LA PLANIFICACIÓN ESTRETÉGICA 2010 - 2012.....	43
ORGANIGRAMA JERÁRQUICO DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO.....	58
DIAGRAMA GENERAL DE CONTROL PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANICAMIENTO DE TERRORISMO .....	60
DIAGRAMA DEL PROCESO DE ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE LAVADO DE ACTIVOS.....	62
DIAGRAMA DEL PROCESO DE COLABORACIÓN CON INFORMACIÓN REQUERIDA POR ENTES DE CONTROL .....	64
DIAGRAMA DEL PROCESO DE SOPORTE A COLABORADORES FRENTE A ACTIVIDAD DEL CLIENTE EXTERNO.....	66
DIAGRAMA DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE BASES CONSEP	67
DIAGRAMA DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO ANUAL.....	69
DIAGRAMA DEL PROCESO DE DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.....	71
DIAGRAMA DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE LAVADO DE ACTIVOS.....	74
DIAGRAMA DEL PROCESO DE MONITOREO PERMANENTE DE TRANSACCIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS .....	77
DIAGRAMA DEL PROCESO DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS: CONOZCA A SU CLIENTE, CONOZCA A SU EMPLEADO, CONOZCA A SU CORRESPONSAL, CONOZCA A SU MERCADO, FIGURAS PÚBLICAS .....	80
DIAGRAMA DEL PROCESO INGRESO DE FIRMAS ANEXO 2 .....	83
DIAGRAMA DEL PROCESO FIRMA ANEXO 3.....	86
DIAGRAMA DEL PROCESO DE ANEXOS EN SERVIPAGOS .....	89
DIAGRAMA DEL PROCESO DE CUADRE DIARIO DE ANEXOS.....	91
DIAGRAMA DEL PROCESO DE CUADRE MENSUAL DE ANEXOS.....	93

DIAGRAMA DEL PROCESO DE CONTROL Y REGULARIZACIÓN DE ANEXOS.....	95
DIAGRAMA DEL PROCESO DE PRESENTACIÓN MENSUAL DE INFORMES AL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO.....	97
DIAGRAMA DEL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES E INFORMACIÓN REQUERIDA A ENTES DE CONTROL MENSUALMENTE.....	99
GRÁFICO ESTADÍSTICO DE CAPTACIONES Y COLOCACIONES DE MUTUALISTA PICHINCHA EN EL 2010.....	104
GRÁFICO ESTADÍSTICO DE NÚMERO DE CLIENTES Y CANTIDAD DE CUENTAS DE MUTUALISTA PICHINCHA EN EL 2010.....	105
ORGANIGRAMA JERÁRQUICO PROPUESTO.....	106

### ÍNDICE DE CUADROS

PROCESO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR PARTE DE ENTES DE CONTROL.....	117
PROCESO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	120
PROCESO DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS.....	124
PROCESO DE MONITOREO PERMANENTE DE OPERACIONES.....	128
PROCESO DE DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS.....	133
PROCESO DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS.....	135
ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA PROPUESTA.....	142



## **DEDICATORIA**

A mi madre que, con mucho amor y cariño, estuvo constantemente a mi lado apoyándome durante la realización de esta tesis.

A mi padre, pilar fundamental en mi vida. Sin él jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado.

A mis hermanas y mi sobrino, a quienes amo con todo mi ser.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que han llegado a mi vida hasta el día de hoy, por haberme guiado siempre por el camino correcto y por hacerme una persona feliz que persigue sus sueños cada día.

## INTRODUCCIÓN

Desde hace un tiempo atrás en nuestro país, se ha venido realizando una serie de cambios en la estructura legislativa en lo que concierne a la prevención del lavado de activos o blanqueo de dinero y el financiamiento del terrorismo, lo cual recae directamente en las Instituciones del Sistema Financiero que son controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Dentro de estos cambios, se ha puesto énfasis en la estructura organizacional base que deben tener las Instituciones Financieras, y en las funciones y procesos que se deben cumplir para el buen manejo y aplicación de las Normas de Prevención de Lavado de Activos.

Mutualista Pichincha es una de las instituciones que forman parte del Sistema Financiero en nuestro país y que es controlada permanentemente por la Superintendencia de Bancos. Dentro de su organigrama institucional, cuenta ya con una Unidad de Cumplimiento; sin embargo, esta fue conformada hace varios años bajo la normativa vigente en ese entonces y no se han realizado los cambios necesarios que se establecen en las nuevas Resoluciones emitidas por la Junta Bancaria y la Superintendencia de Bancos.

Es por este motivo que resulta fundamental para Mutualista Pichincha, el realizar una amplia reestructuración de la Unidad de Cumplimiento, actualizando, modificando y reorganizando los procesos administrativos y recursos requeridos, de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente; y que, adicionalmente, se encuentren enfocados al cumplimiento de los objetivos y metas planteados en la última Planificación Estratégica 2010-2012 para la Mutualista Pichincha.

# **CAPÍTULO I**

## **GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente, la Unidad de Cumplimiento en la Mutualista Pichincha se encuentra reubicada como un departamento independiente que está directamente debajo del Directorio. Este se encuentra conformado por dos personas: el Oficial de Cumplimiento y un Oficial Suplente quien, a su vez, realiza otras funciones de Control Interno puesto que, inicialmente, la Unidad de Cumplimiento era una rama dentro del área de Auditoría Interna.

A pesar de que al momento se haya establecido como una unidad independiente de cualquier otra, el recurso humano y administrativo no es suficiente para abarcar todas las obligaciones y funciones que debe desempeñar este departamento conforme a las últimas resoluciones que han modificado y extendido la normativa que rige para las Instituciones Financieras.

Adicionalmente, esta actualización legislativa es exigente y concreta en cuanto a lo que se debe aplicar e implementar dentro de la Unidad de Cumplimiento para lo que corresponde a la medición de riesgos y control de procesos que estén enfocados a la detección y prevención del lavado de activos; por lo cual, no se puede ignorar el hecho de que esta área necesita mejorar y aplicar una adecuada reestructuración.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Se está cumpliendo a cabalidad con las obligaciones, funciones y procesos que debe realizar una Unidad de Cumplimiento en la Mutualista Pichincha de acuerdo a la normativa vigente, minimizando los riesgos de detección y control a los que se enfrenta?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Considero importante recalcar en este punto, lo expuesto con anterioridad con respecto a la problemática presentada, de lo que implicaría para Mutualista Pichincha el mantenerse con la actual estructura y organización de la Unidad de Cumplimiento.

Siendo el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, un tema al cual le han dado énfasis dentro de nuestro país en el último año, para prevenir y detectar los movimientos financieros que justamente se den por estos motivos, es procedente realizar un estudio y elaborar una propuesta para el mejoramiento y ampliación de esta área contando con las herramientas y definiciones que le permitan cumplir con lo establecido, acorde a su posición en el mercado y a la cantidad y capacidad de clientes con las que cuenta la mutualista.

Con esto, se va a conseguir que la Unidad de Cumplimiento este constituida conforme a lo que establece la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y se eviten observaciones e, inclusive, sanciones por parte del organismo de control.

Adicionalmente, cabe mencionar la importancia de que los movimientos de dinero que se realicen a través de la institución y que resulten inusuales e injustificados deben ser detectados a tiempo, tomando en cuenta de que no

solamente se debe poner atención a las operaciones o transacciones que representan ingreso de dinero sino que también se debe vigilar el destino de los fondos cuando egresan de la institución; y por lo tanto, los controles que se apliquen deben procurar la detección oportuna y con anterioridad al ingreso o salida definitiva de dineros con origen o destino ilícitos, respectivamente.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **a. Objetivo General**

Reestructurar y reorganizar la Unidad de Cumplimiento de Mutualista Pichincha para minimizar, evitar y controlar riesgos, mantener la independencia de la unidad, y cubrir a la institución de posibles demandas, juicios o sanciones, estableciendo controles y procesos acordes a sus actuales necesidades.

### **b. Objetivos Específicos**

- Determinar falencias y aciertos dentro de la actual estructura y organización de la Unidad de Cumplimiento para corregirlas o mantenerlas, según sea el caso.
- Evaluar las necesidades que presenta el área con respecto a su actual organigrama y proponer una nueva estructura acorde a la capacidad requerida.
- Mejorar y reestructurar los procesos y funciones que actualmente desempeña la Unidad de Cumplimiento, en base a la propuesta presentada.
- Delimitar perfiles, funciones y responsabilidades del personal del área para un adecuado y organizado desarrollo de actividades.

## **1.5 HIPÓTESIS**

La reorganización y reestructuración de la Unidad de Cumplimiento permite alcanzar una mayor y mejor cobertura del estudio y análisis de clientes y los fondos manejados por ellos, minimizando así el riesgo de no poder detectar transacciones de procedencia ilegal.

## **1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **a. Dependientes**

- Cambios en la administración actual y/o en la Planificación Estratégica de Mutualista Pichincha.
- Reformas en los Manuales de Procedimientos de la Unidad de Cumplimiento actualmente establecidos.
- Variaciones drásticas en las captaciones de la institución; es decir, aumento o disminución importante de clientes.
- Cambios en el sistema mutual.
- Nuevas resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en relación a la prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo.

### **b. Independientes**

- Aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera y los cambios que puedan efectuar en el sistema operativo de la institución.

## 1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración de la tesis es necesario determinar los distintos métodos de investigación que me ayudarán a la obtención y procesamiento de la información recopilada; y ya que representan las vías a través de las cuales se logrará este objetivo, a continuación procederé a describir cada uno de ellos y la forma en que serán aplicados.

*Histórico.*- Emplearé la recopilación de datos que me permitan conocer los distintos acontecimientos y hechos históricos en cuanto a la evolución y desempeño de la Unidad de Cumplimiento dentro de la Mutualista Pichincha, así como su constitución, conformación y sus inicios hasta el día de hoy. Este método será aplicado para el primer capítulo de la investigación que se desarrolla en los antecedentes y referencias para la propuesta posterior.

*Documental.*- La información que utilizaré estará basada en documentos bibliográficos, hemerográficos y legales; es decir, recurriré a: libros, publicaciones, noticias, resoluciones, etc., en los que pueda obtener información acerca de los acontecimientos que estén relacionados a esta temática. De esta manera, los datos aplicados en la tesis provendrán de fuentes verídicas y confiables.

*Comparativo.*- En el análisis y descripción de los resultados obtenidos de la propuesta, utilizaré la comparación como un método para poder identificar los beneficios y fortalezas que se obtendrán tras la reestructuración del área.

*Descriptivo.*- Este método lo emplearé en el estudio de las características y rasgos particulares que se deben aplicar en cualquier Unidad de Cumplimiento, de acuerdo a lo que estipula la ley. Además, estará presente durante todo el proceso de la investigación ya que continuamente describiré tanto los aspectos pasados, antecedentes y fundamentos establecidos, como las posibles situaciones futuras y acontecimientos que podrían presentarse para la Unidad de Cumplimiento en la mutualista.



## 1.8 TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son los instrumentos o herramientas mediante las cuales se efectúan los diferentes métodos. A través de estas obtendremos información y datos para el desarrollo de la investigación y a continuación presentaré aquellas que serán parte de mi tesis.

*Entrevistas.*- Esta es una técnica en la cual conversaré con profesionales en los campos: auditoría y control interno, y administración de personal, para obtener información y criterios que puedan ser utilizados en el trabajo presentado.

*Observación directa y análisis documental.*- En el transcurso de la elaboración trabajo de investigación, se observará continuamente las reformas o nuevas resoluciones que se presenten dentro de la normativa actual para determinar su aplicación e incorporarlas poco a poco en el trabajo de tesis.

*Relatos.*- Una de las herramientas que serán utilizadas para el trabajo de investigación serán los relatos. Será dentro de una recopilación de publicaciones o editoriales a través de cuales se pueda obtener información aplicable al tema y que me ayuden a desarrollarlo.

## CAPÍTULO II

### CONCEPTOS GENERALES Y BASE LEGAL

#### 2.1 INTRODUCCIÓN

La unidad de cumplimiento está enfocada principalmente a las labores relacionadas con la prevención del lavado de activos y financiamiento de terrorismo.

A nivel internacional, el lavado de activos es un tema que continúa siendo un problema significativo tanto para el mercado económico y financiero como para la sociedad en general, causando la preocupación por parte de los organismos internacionales y, por ende, ocasionando la modificación y emisión de nuevas normas y regulaciones que resulten mucho más efectivas en cuanto a la prevención de lavado de activos y que -ahora incluso- se consideren para la prevención del financiamiento del terrorismo, y que representen una aplicación mucho más específica y estricta de las mismas y que consideren penalidades más graves y severas en su incumplimiento.

Para entender más a detalle lo que es el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, debemos dar un resumen de los aspectos más relevantes de ambos.

- **Lavado de activos:** es el mecanismo a través del cual se oculta el verdadero origen de dineros o productos provenientes de actividades ilegales, tanto en moneda nacional como extranjera y cuyo fin es vincularlos como legítimos dentro del sistema económico de un país. Las actividades ilegales de donde provienen estos dineros pueden ser, entre otras, las siguientes: terrorismo, narcotráfico, estafa,

secuestro, extorsión, trata de personas y todas las conductas delictuosas contempladas por la Ley Penal.

En términos generales, el lavado de dinero consiste en el proceso de ocultamiento de la procedencia de los recursos monetarios y no monetarios cuyo origen proviene de actividades delictivas, a través de operaciones complejas hasta que ingresen al sistema financiero con apariencia de legítimos. También se lo conoce como blanqueo de dinero o legitimación de capitales<sup>1</sup>.

- **Etapas del lavado de activos**

1. Obtención: del dinero en efectivo o medios de pago, en desarrollo y consecuencia de actividades ilícitas, ya sea por ventas de productos o prestación de servicios ilícitos.
2. Colocación: incorporación del producto en el torrente financiero o no financiero de la economía local o internacional.
3. Estratificación, diversificación o transformación: es cuando el dinero o los bienes introducidos en una entidad financiera o no financiera, se estructuran en sucesivas operaciones para ocultar, invertir, transformar, asegurar o dar en custodia bienes provenientes del delito o mezclar con dineros de origen legal, con el propósito de disimular su origen ilícito y alejarlos de su verdadera fuente.

---

<sup>1</sup> Manual de prevención de lavado de activos – Mutualista Pichincha

4. Integración, inversión o goce de los capitales ilícitos: el dinero ilícito regresa al sistema financiero o no financiero, disfrazado como dinero legítimo<sup>2</sup>.

- **Financiamiento del terrorismo**: consiste en el apoyo económico, o a quienes lo fomentan, planifican o están implicados en actos de terrorismo. Al respecto, el Convenio Internacional para la Represión de la Financiación del Terrorismo tipifica el delito de financiación del terrorismo como aquel en que incurre una persona cuando "por el medio que fuere, directa o indirectamente, ilícita y deliberadamente, provea o recolecte fondos con la intención de que se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados, en todo o en parte, para cometer un acto de terrorismo"<sup>3</sup>.

Uno de los conceptos más claros de lo que es el terrorismo es aquel que hace referencia al uso de violencia o amenaza de violencia por parte de individuos o grupos contra otros individuos o sectores de una sociedad a los efectos de coaccionar a gobiernos o entidades políticas a responder a demandas de orden político, social o religioso<sup>4</sup>.

Considerando que dentro de la resolución 1269 de 1999 del Consejo de Seguridad de la ONU, en la cual se condena todos los actos, métodos y prácticas terroristas por considerarlos criminales e injustificables, independientemente de su motivación y dondequiera y por quienquiera que sean cometidos, en todas sus formas y manifestaciones, en particular los que puedan representar una amenaza para la paz y la seguridad internacionales<sup>5</sup>; y la

---

<sup>2</sup> Manual de prevención de lavado de activos – Mutualista Pichincha

<sup>3</sup> La Nación, en su página web: <http://www.lanacion.com.ar/870350-el-financiamiento-del-terrorismo>

<sup>4</sup> Definición ABC, en su página web: <http://www.definicionabc.com/politica/terrorismo.php>

<sup>5</sup> Resolución 1269(1999), Consejo de Seguridad ONU  
([http://www.cinu.org.mx/multi/ter/documentos/s\\_res\\_1269sp.pdf](http://www.cinu.org.mx/multi/ter/documentos/s_res_1269sp.pdf))

resolución 1373 de 2001, en la que el Consejo de Seguridad de la ONU decide que todos los Estados repriman y prevengan la financiación de actos de terrorismo, prohibiendo a toda persona o entidad que utilice fondos, recursos o dé servicios directa o indirectamente, que sean de origen nacional o se encuentren dentro de su territorio, incluyendo aquellos que se obtengan de bienes de propiedad de personas que comentan, intenten cometer, faciliten su comisión o participen en este tipo de actos<sup>6</sup>; resulta, por lo tanto, obligación de la Unidad de Cumplimiento el establecer los principios, políticas y procesos básicos que cubran y protejan a la mutualista y a sus negocios, no únicamente del lavado de activos sino que también lo sea del financiamiento de terrorismo, procurando su prevención y oportuna detección.

Adicionalmente cabe mencionar que, de acuerdo a la ley, el sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo que se implemente, será responsabilidad de cada entidad y éste deberá ser periódicamente evaluado por auditoría interna, sobre la base de los procedimientos definidos por la entidad y aprobados por el directorio<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Resolución 1373 (2001), Consejo de Seguridad ONU  
(<http://www.un.org/spanish/docs/comites/1373/scres1373e.htm>)

<sup>7</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 57

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

Para familiarizarse con la temática, algunos términos importantes han sido definidos para su correcto e igualitario entendimiento o interpretación, de los cuales mencionamos los siguientes:

1. **Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas – CONSEP.-** Es el órgano rector que dirige el cumplimiento de la política de lucha contra la droga y evalúa su cumplimiento; coordina las acciones institucionales y establece las normas que regirán para la elaboración, priorización, ejecución y evaluación de los programas y proyectos del Plan Estratégico Nacional<sup>8</sup>;
2. **Elementos de prevención de lavado de activos.-** Son políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control interno, infraestructura tecnológica, formación del personal y divulgación de normas y principios<sup>9</sup>;
3. **Etapas de prevención de lavado de activos.-** Se refiere a la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de lavado de activos<sup>10</sup>;
4. **Financial Action Task Force (FATF) – Grupo de Acción Financiera (GAFI).-** Es un organismo intergubernamental cuya finalidad es el desarrollo y la promoción de medidas tanto a nivel

---

<sup>8</sup> Política nacional de lucha contra la droga - Capítulo II: Estrategias - Art. 6, en la página web: <http://70.84.141.178/~consep/consep.php?c=1350>

<sup>9</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 1

<sup>10</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 1

nacional como internacional dirigidas a combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo. La FATF implementa las medidas necesarias, y revisa las técnicas de lavado de dinero y financiación del terrorismo, promoviendo a nivel mundial la adopción de contra medidas, lo que realiza en conjunción con otros organismos internacionales<sup>11</sup>.

**5. Financiamiento del terrorismo (FT).**- Actividad por la cual cualquier persona deliberadamente provea o recolecte fondos por el medio que fuere, directa o indirectamente, con la intención de que se utilicen o a sabiendas de que serán utilizados, en todo o en parte para cometer un acto o actos de terrorismo, por una organización terrorista o un terrorista<sup>12</sup>;

**6. Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).**- Es un organismo intergubernamental cuyo propósito es el desarrollo y la promoción de políticas, en los niveles nacional e internacional, para combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

Con su sede en París, fue establecido en 1989 por el G7 y su estructura incluye Grupos de Trabajo y Plenario. En los Grupos de Trabajo se encuentra el de Tipologías, Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, entre otros. Las reuniones tanto de los grupos de trabajo como del plenario son tres veces al año.

---

<sup>11</sup> EUMED.NET – Enciclopedia Virtual de la Universidad de Málaga:  
<http://www.eumed.net/cursecon/dic/oc/FATF.htm>

<sup>12</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 1

El GAFI emite recomendaciones, evaluaciones mutuas de países, “follow up” seguimientos, y sanciones; además de proveer capacitación para sus miembros<sup>13</sup>.

- 7. GAFISUD.-** Es una organización intergubernamental de base regional que agrupa a los países de América del Sur y México, creada en el año 2000, en Cartagena de Indias, Colombia. Tiene personalidad jurídica y estatus diplomático en Argentina, y su sede está en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Sus miembros se reúnen 2 veces al año donde sesionan sus Grupos de Trabajo y su Asamblea Plenaria.

Entre sus objetivos se encuentra el de conseguir que las legislaciones de sus miembros sean consistentes con una política global completa para combatir el delito de lavado de activos y financiación del terrorismo. Promueve también, una actuación integradora de los aspectos legales, financieros y operativos y de todas las instancias públicas responsables de esas áreas<sup>14</sup>.

- 8. Lavado de activos (LA).-** Proceso en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran al sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita<sup>15</sup>;

- 9. Nivel gerencial.-** Nivel que cuenta con autonomía para tomar decisiones<sup>16</sup>;

---

<sup>13</sup> Página web de la Unidad de Información Financiera de Argentina:  
[http://www.uif.gov.ar/internacional\\_gafi.html](http://www.uif.gov.ar/internacional_gafi.html)

<sup>14</sup> Página web de la Unidad de Información Financiera de Argentina:  
[http://www.uif.gov.ar/internacional\\_gafisud.html](http://www.uif.gov.ar/internacional_gafisud.html)

<sup>15</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 1

<sup>16</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 1



**10. Office of Foreign Assets Control (OFAC).**- OFAC es el acrónimo para Oficina de Control de Activos Extranjeros de el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos. Es responsable de administrar y hacer cumplir sanciones económicas y de comercio contra países extranjeros determinados, organizaciones patrocinadas por el terrorismo y traficantes internacionales de narcóticos, siguiendo las políticas extranjeras estadounidenses y los objetivos de seguridad nacional. La OFAC actúa bajo los poderes presidenciales en tiempo de guerra y emergencia nacional, así como la autoridad de otorgada a través de legislaciones específicas para imponer controles en transacciones y congelar activos extranjeros bajo la jurisdicción estadounidense. Muchas de las sanciones están basadas en mandatos estadounidenses e internacionales, los cuales tienen enfoques multilaterales involucrando cooperación cercana con gobiernos aliados.

La Oficina del Control de Activos Extranjeros (OFAC) administra y supervisa una serie de leyes que imponen sanciones económicas en contra de objetivos hostiles para reforzar políticas extranjeras estadounidenses y objetivos de seguridad nacional. La OFAC es responsable de promulgar, desarrollar y administrar las sanciones para el departamento del Tesoro bajo ocho estatutos federales. Todas las agencias reguladoras de instituciones financieras cooperan asegurándose de que estas instituciones cumplan con las regulaciones de la OFAC.

Las leyes y regulaciones de la OFAC promueven la seguridad nacional e internacional requiriendo el congelamiento de activos de: gobiernos opresivos, terroristas internacionales, traficantes de narcóticos y otras personas designadas especialmente<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> WORLD COMPLIANCE en su página web: (<http://www.worldcompliance.com/Espanol/OFAC-Oficina-de-Control-de-Activos-Extranjeros.html>)

**11. Oficial de cumplimiento.-** Es el funcionario de nivel gerencial, responsable de verificar la aplicación de la normativa inherente a la prevención de lavado de activos, ejecutar el programa de cumplimiento tendiente a evitar que la entidad sea utilizada para lavar activos; y, velar por la observancia e implementación de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarios para la prevención del lavado de activos<sup>18</sup>;

**12. Riesgo de lavado de activos.-** Se refiere a la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. El riesgo de LA/FT se materializa a través de los riesgos asociados como son: el legal, reputacional, operativo y de contagio<sup>19</sup>.

**13. Superintendencia de Bancos y Seguros.-** Es el organismo autónomo e independiente de regulación y supervisión, que ejerce su mandato constitucional y legal según las mejores prácticas internacionales, que consolide la confianza de la sociedad, coadyuvando a la sostenibilidad de los sistemas controlados y a la protección del usuario; apoyado en capital humano competente y con recursos materiales y tecnológicos adecuados, y cuya misión es velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de

---

<sup>18</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 1




<sup>19</sup> Manual del sistema para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo – SARLAFT, de Fonprecon, en página web: <http://www.fonprecon.gov.co/apc-aa-files/66653965386562356664333330376335/manualsarlaft.pdf>

los sistemas financiero, de seguros privados y de seguridad social, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público e impulsar el desarrollo del país<sup>20</sup>.

**14. Unidad de Análisis Financiera (UAF).**- Entidad legalmente facultada para solicitar y receptor información sobre operaciones o transacciones inusuales e injustificadas, con el fin de realizar inteligencia financiera<sup>21</sup>.

**15. Flujograma.**- Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un algoritmo o proceso. Se utiliza en disciplinas como la programación, la economía, los procesos industriales y la psicología cognitiva. Estos diagramas utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos del algoritmo, y representan el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de término.<sup>22</sup>

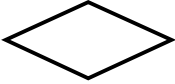




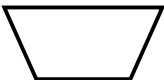





Los símbolos básicos empleados serán:

	<b>Inicio / Término:</b> señala donde inicia o termina un proceso.
	<b>Proceso:</b> operación realizada mecánicamente o por computador.
	<b>Proceso alternativo:</b> cuando el paso del flujo es una alternativa al proceso normal.

<sup>20</sup> Página web Superintendencia de Bancos y Seguros: <http://www.superban.gov.ec>

<sup>21</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 1

<sup>22</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo)

	<p><b>Decisión:</b> indica cursos alternos como resultado de una decisión de sí o no.</p>
	<p><b>Entrada / salida:</b> para indicar información que ingresa o sale del flujo.</p>
	<p><b>Subproceso:</b> procesos que están formalmente definidos en otros lugares.</p>
	<p><b>Documento:</b> cualquier documento impreso.</p>
	<p><b>Multidocumento:</b> varias copias de un documento o varios documentos distintos.</p>
	<p><b>Proceso manual:</b> operación que se realice manual o personalmente.</p>
	<p><b>Conector:</b> salida hacia o entrada desde otra parte del diagrama.</p>
	<p><b>Almacenamiento:</b> archivo de los documentos.</p>
	<p><b>Base de datos:</b> representa los datos magnéticos almacenados.</p>
	<p><b>Flecha:</b> conectores de flujo que indican la dirección de los procesos.</p>
	<p><b>Documento 2:</b> para fines didácticos, se empleará cuando se trate de documentos no impresos (correos electrónicos).</p>

## **2.3 BASES LEGALES**

### **CONSTITUCIÓN DE MUTUALISTAS**

Mediante el decreto ejecutivo No. 3270 de 21 de noviembre de 1995, se promulga el Reglamento de la Constitución, Organización, Funcionamiento, Fusión y Disolución de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda; las cuales estuvieron facultadas para su creación bajo el Decreto Ley de Emergencia No. 20 del 2 de julio de 1962.

Bajo este reglamento, las mutualistas o asociaciones están definidas como instituciones financieras privadas con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y el bienestar familiar de sus asociados<sup>23</sup>.

Éstas están sometidas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, y a las normas de solvencia y prudencia financiera y de contabilidad, que dispongan la Ley General de Instituciones Financieras y la Superintendencia; pero es el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda quien dicta las políticas generales para el desarrollo de la vivienda<sup>24</sup>.

Mediante resolución No. 75-345 de la Superintendencia de Bancos y Seguros, del 14 de mayo de 1975; se exoneró a las Asociaciones de mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda de todo impuesto, tasa o contribución.

Dentro de otros primeros requerimientos que se deben cumplir para constituir una mutualista, se establece que los manuales de control interno y prevención de actividades ilícitas deben ser elaborados y presentados para su aprobación dentro de los seis meses posteriores a la publicación de la petición de

---

<sup>23</sup> Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Art. 2

<sup>24</sup> Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Art. 2

constitución de la misma; junto con otros documentos como lo son la escritura pública y el certificado de depósito del aporte inicial expedido por el banco que lo haya recibido<sup>25</sup>.

Posteriormente, la Superintendencia de Bancos y Seguros aprobará la constitución de la mutualista mediante resolución publicada en el Registro Oficial e inscrita en el Registro Mercantil del cantón donde tenga su domicilio principal la institución<sup>26</sup>.

Para el caso de Mutualista Pichincha, se encuentra constituida desde el 1 de noviembre de 1961. Sus estatutos originales fueron aprobados por el Acuerdo No. 2261 del 1 de septiembre de 1961, expedido por el Ministerio de Previsión Social, que era lo que aplicaba en esa fecha para la mutualista.

Como parte de lo que corresponde a la organización interna y funcionamiento de las mutualistas, se establece que estarán gobernadas por la Junta General de Asociados, el Directorio y el Gerente General<sup>27</sup>.

La Junta General de Asociados está conformada por todas las persona que mantengan depósitos de ahorro exigibles. Sesionará ordinariamente dentro de los 90 días posteriores al cierre del ejercicio anual, para conocer y resolver el informe del Directorio con respecto a la marcha de la institución, estados financieros, informe de auditor externo, entre otros<sup>28</sup>.

Corresponde al directorio, dentro de sus deberes y atribuciones, el fijar las políticas generales para la asociación y vigilar su marcha. Este debe estar

---

<sup>25</sup> Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Art. 5

<sup>26</sup> Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Art. 6

<sup>27</sup> Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Art. 15

<sup>28</sup> Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Art. 16

constituido por un número no menor a 5 ni mayor a 15 vocales, y sesionar por lo menos una vez al mes<sup>29</sup>.

## **ESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO**

Para hablar de Unidad de Cumplimiento en su estructura, organización, funcionamiento y delimitación, debemos referirnos al Título XIII, Capítulo IV, del Libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”.

Considerando que, en el Título XIII “Del Control interno”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el Capítulo IV “Normas para la prevención de lavado de activos proveniente de actividades ilícitas, por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”; y que las instituciones del sistema financiero y las del sistema de seguro privado son reguladas por distintos cuerpos legales; la Junta Bancaria, en fecha 12 de mayo de 2010, resuelve mediante Resolución No. JB-2010-1683, actualizar la citada norma para lograr un mayor apego a las disposiciones de la Ley para Reprimir el Lavado de Activos y a las recomendaciones internacionales, y sustituir el mencionado capítulo por: “Capítulo IV: Normas De Prevención De Lavado De Activos Para Las Instituciones Del Sistema Financiero”<sup>30</sup>.

Siendo ésta la última actualización a la norma referente a la Unidad de Cumplimiento, se considerará ésta la base para establecer las modificaciones,

---

<sup>29</sup> Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Arts. 22, 23 y 27

<sup>30</sup> Resolución No. JB-2010-1683 de la Junta Bancaria Del Ecuador

adecuaciones e implementaciones que deben realizarse dentro de la Mutualista Pichincha para acoplarse a la mencionada norma.

Algunos de los aspectos generales contenidos en la mencionada norma los detallaremos a continuación.

- **Reserva y confidencialidad**

Dentro de la mencionada norma, en el artículo 8, se establece que los miembros del Directorio, ejecutivos, funcionarios, empleados, auditores internos o externos de las institución están prohibidos de revelar o dar a conocer a personas no autorizadas, o a las personas involucradas que hayan efectuado o intenten efectuar alguna operación inusual e injustificada, sobre la información que se ha comunicado y dé a conocer a las autoridades competentes, guardando absoluta reserva al respecto<sup>31</sup>.

La violación de esta prohibición, obliga al oficial de cumplimiento o al funcionario que conozca del particular a comunicar el hecho al Comité de Cumplimiento, que tendrá la responsabilidad de notificar a la Unidad de Inteligencia Financiera para que en los casos que dé a conocer al Ministerio Público, incluya los nombres de los funcionarios o empleados que hubieran transgredido esta prohibición<sup>32</sup>.

- **Información**

Toda institución del sistema financiero debe mantener en sus archivos los formularios diseñados y aprobados por la Superintendencia, en coordinación con la UAF, en los que se

---

<sup>31</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 8

<sup>32</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 8



registrarán todas las operaciones y transacciones en efectivo cuya cuantía sea igual o superior a los US\$ 10,000.00 o su equivalente en otras monedas, así como las transacciones y operaciones múltiples en efectivo que, en conjunto, sean iguales o superiores a dicho valor y sean realizadas en beneficio de una misma persona y dentro de un período de 30 días<sup>33</sup>.

Los archivos de la institución en los que consten los formularios y los reportes con los respectivos respaldos de la información, deben contar con requisitos de seguridad, con niveles de autorización de accesos, con criterios y procesos de manejo, salvaguarda y conservación, a fin de asegurar su integridad, confidencialidad y disponibilidad. Estos archivos deberán ser guardados por seis años contados desde la finalización de la última transacción o relación contractual<sup>34</sup>.

Adicionalmente, mensualmente se deberá mandar a la Superintendencia un informe, con fines estadísticos, con la información sobre los reportes enviados a la UAF, en base al siguiente detalle:

1. Número de reportes sobre transacciones realizadas por cantidades superiores a los umbrales.
2. Número de reportes por transacciones inusuales.
3. Localización geográfica, por ciudades, de las oficinas, agencias, sucursales o matriz de entidades financieras en las que se verificaron las transacciones reportadas<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 34

<sup>34</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 36

<sup>35</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 38

- **Estructura Organizacional**

Dentro del referido capítulo se establecen las siguientes funciones, responsabilidades, deberes y obligaciones para los distintos niveles de la institución, a los cuales concierne el manejo y gestión de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Directorio:

Sus funciones en relación a la prevención del lavado de activos, y a la Unidad de Cumplimiento se encuentran estipuladas dentro del artículo 40, y son:

1. Aprobar y emitir las políticas generales para la prevención del lavado de activos.
2. Aprobar el Código de Ética
3. Aprobar el Manual de Control Interno y sus actualizaciones.
4. Aprobar, en enero de cada año, el Plan Anual de la unidad de cumplimiento; así como informe correspondiente a las actividades realizadas durante el año inmediato anterior.
5. Designar al Oficial de Cumplimiento y su suplente.
6. Designar a los miembros del Comité de Cumplimiento.
7. Aprobar el procedimiento de control para la vinculación de los clientes.
8. Conocer y realizar un seguimiento de las resoluciones adoptadas por el Comité de Cumplimiento.

9. Aprobar la adquisición de los recursos técnicos y la contratación de los recursos humanos necesarios para implementar y mantener los procedimientos de prevención de lavado de activos.
10. Designar la instancia responsable del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección.
11. Determinar sanciones para los incumplimientos<sup>36</sup>.

Comité de Cumplimiento:

Este comité está integrado, como mínimo, por las siguientes personas quienes tendrán voz y voto:

- Representante legal o su delegado
- Un miembro del directorio, quien es la persona que preside el comité.
- Gerente de Operaciones o su delegado
- Gerente de Crédito o su delegado
- Auditor Interno
- Oficial de Cumplimiento
- Un asesor legal, que actuará como secretario.

El comité sesionará de manera ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente la convoque. El quórum se

---

<sup>36</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 40

establecerá por lo menos con la mitad más uno de los miembros del comité<sup>37</sup>.

Algunas de sus funciones son:

1. Proponer al directorio las políticas generales de prevención de lavado de activos.
2. Someter a aprobación del directorio el Manual de Control Interno sobre prevención de lavado de activos.
3. Recibir, analizar y pronunciarse sobre cada uno de los puntos del informe mensual.
4. Recibir, analizar y pronunciarse sobre los informes de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas reportadas por el oficial de cumplimiento.
5. Prestar eficiente y oportuno apoyo al oficial de cumplimiento, y emitir recomendaciones sobre las políticas de prevención.
6. Imponer las sanciones de incumplimiento<sup>38</sup>.

#### Unidad de Cumplimiento:

Dependiendo de la estructura de la institución: el número de clientes y sus necesidades, deben contar con una Unidad de Cumplimiento<sup>39</sup>.

Esta unidad depende directamente del Directorio, y es la principal encargada de proteger a la entidad y evitar la introducción de dineros,

---

<sup>37</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 41

<sup>38</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 42

<sup>39</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 43

derechos y activos provenientes de actividades ilícitas, así como de coordinar y vigilar la observancia de las disposiciones legales, normativas, manuales, políticas, procedimientos y controles establecidos por parte de cada uno de los miembros de la institución<sup>40</sup>.

Para el cumplimiento de sus objetivos debe contar con una estructura administrativa de apoyo independiente de cualquier área; recibir colaboración de unidades operativas de riesgo, sistemas y auditoría interna; y, está facultada para acceder a toda la información de la institución y realizar visitas de inspección y verificación de cumplimiento a sucursales, agencias, oficinas y dependencias de la entidad<sup>41</sup>.

#### Oficial de Cumplimiento:

El Oficial de Cumplimiento debe ser un empleado de nivel gerencial con capacidad decisoria y autonomía para desarrollar su gestión. Debe tener conocimiento y experiencia en materia de prevención de lavado de activos, así como sobre las actividades y productos que la institución desarrolla y ofrece<sup>42</sup>.

El Oficial de Cumplimiento debe estar calificado previamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros y para ello debe cumplir con los siguientes requisitos, establecidos en el artículo 47:

---

<sup>40</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 44

<sup>41</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 44

<sup>42</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 45

1. Estar en goce de sus derechos políticos; lo cual implica no encontrarse en una interdicción judicial o tener una sentencia que condene a pena privativa de libertad.
2. Ser mayor de edad.
3. Acreditar un título profesional universitario en las ramas de derecho, economía, administración, contabilidad, auditoría o carreras afines a la banca y finanzas.
4. Experiencia profesional de 2 años.
5. Presentar certificados notariados de haber aprobado 90 horas de capacitación en materia de prevención de lavado de activos.
6. Hoja de vida profesional.
7. Presentar declaración de impuesto a la renta del año inmediato anterior.
8. Certificado que acredite que el solicitante no es funcionario ni empleado público emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales.
9. Certificado del CONSEP que acredite que el interesado no está registrado en las bases de datos de sindicatos.
10. Declaración juramentada de no encontrarse incurso en ninguna de las prohibiciones previstas en la ley para ejercer este cargo<sup>43</sup>.

Estos datos que deberán ser actualizados hasta el 31 de marzo de cada año<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 47

<sup>44</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 50

Su aprobación se emitirá mediante resolución a título personal o con vinculación a una institución financiera<sup>45</sup>. Adicionalmente, no podrán calificarse las personas que:

- Registren créditos castigados durante los últimos 5 años.
- Quienes se hallen inhabilitados para ejercer el comercio.
- Quienes sean funcionarios públicos, con excepción de los que presten sus servicios en instituciones financieras públicas.
- Se hallen en mora con instituciones financieras o de seguros privados.
- Registren multas pendientes de pago por cheques protestados.
- Quienes sean titulares de cuentas corrientes cerradas por sanción.
- Personas extranjeras que no cuenten con la autorización del Ministerio de Relaciones Laborales.
- Quienes tengan sentencia ejecutoria en contra o quienes hubieran sido llamados a juicio por infracciones a la Ley de Substancias Estupefacientes y Psicotrópicas, la Ley para Reprimir el Lavado de Activos, u otras relacionadas; hasta que se dicte sentencia.
- Quienes hubieran presentado documentación alterada o falsa<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 47

<sup>46</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 48

El oficial de cumplimiento no podrá desempeñar ninguna otra dignidad o función en la entidad en la que actúe ni en otras del sistema financiero o del sistema de seguros privados, salvo que se trate de un grupo financiero<sup>47</sup>.

El artículo 51, define las principales funciones del Oficial de Cumplimiento, y estas son:

1. Elaborar el manual de control interno sobre la prevención del lavado de activos y sus actualizaciones, y remitirlo a la Superintendencia.
2. Velar por que el manual sea divulgado entre el personal.
3. Coordinar con la administración la elaboración de la planificación de cumplimiento.
4. Elaborar y remitir, hasta el 31 de enero de cada año, a la Superintendencia el plan anual de trabajo de la unidad de cumplimiento, así como el informe de cumplimiento de los objetivos de la institución en materia de prevención de lavado de activos del año inmediato anterior.
5. Verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de prevención de lavado de activos.
6. Formular las estrategias de la institución para establecer los controles necesarios con base en el grado de exposición.
7. Supervisar que las políticas y procedimientos sean adecuados y actuales.
8. Verificar la aplicación de procedimientos específicos por parte de los empleados.

---

<sup>47</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 48



9. Controlar permanentemente que se cumplan con las políticas: “Conozca su cliente”, “Conozca su empleado”, “Conozca se mercado” y “Conozca su corresponsal”.
10. Verificar permanentemente que las transacciones que igualen o superen los US\$ 10,000.00 o su equivalente en otras monedas, cuenten con los documentos de soporte y con la declaración de origen lícito de los recursos.
11. Confirmar que los formularios para registrar transacciones en efectivo de dichos montos, sean debidamente diligenciados por parte del empleado encargado de atender al cliente.
12. Coordinar los esfuerzos de monitoreo con las distintas áreas de la institución, identificando posibles fallas.
13. Monitorear permanentemente las operaciones o transacciones que se realizan en la institución.
14. Recibir los informes de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificada; y realizar al análisis a las mismas y preparar el correspondiente informe al Comité de Cumplimiento, y sea éste quien determine la procedencia de remitirlo o no a la UAF, dejando constancia de lo actuado sobre las transacciones mencionadas.
15. Velar porque el reporte de operaciones inusuales a la UAF se lo realice de manera adecuada y oportuna.
16. Orientar a la conservación de documentos relacionados, de acuerdo a las seguridades previstas.
17. Presentar al Comité de Cumplimiento los informes sobre operaciones o transacciones económicas inusuales injustificadas. El informe mensual y el informe anual de gestión deben referirse como mínimo a los resultados de los

procesos de cumplimiento y actividades desarrolladas, sugiriendo acciones de mejoramiento.

18. Absolver consultas del personal de la entidad relacionadas con la naturaleza de las transacciones frente a la actividad del cliente.
19. Reportar al Comité de Cumplimiento, el cometimiento de faltas o errores que impliquen responsabilidad de los empleados o funcionarios de la institución.
20. Coordinar el desarrollo de programas de sensibilización y programas de capacitación continua.
21. Cumplir con el rol de enlace con autoridades e instituciones en materia de prevención de lavado de activos.
22. Elaborar estadísticas con base en los criterios de: concentración de operaciones por cada segmento de mercado, movimiento consolidado por cliente, clasificación de operaciones por montos, clasificación de clientes por direcciones, etc.
23. Colaborar con el área designada en el diseño de metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de operaciones injustificadas.
24. Consignar su visto bueno a los nuevos productos y servicios que vaya a implementar la institución.
25. Actualizar y depurar las bases de datos que posea la institución.
26. Otras que establezca la misma entidad<sup>48</sup>.

---

<sup>48</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 51

En caso de ausencia temporal, la cual no puede ser mayor a 30 días, o definitiva del oficial de cumplimiento, lo reemplazará el oficial suplente<sup>49</sup>.

De acuerdo al artículo 54, en caso de incumplimiento, se aplicarán las siguientes sanciones, de acuerdo a su ocurrencia y gravedad:

- Observación escrita
- Sanción pecuniaria
- Suspensión temporal en el ejercicio de sus funciones
- Descalificación<sup>50</sup>

- **Capacitación y otras disposiciones**

Las instituciones del sistema financiero deben diseñar programas y coordinar planes de capacitación sobre prevención de lavado de activos para todo el personal, que de acuerdo al art. 58 de la ley, cumplan con:

- Una periodicidad anual.
- Ser impartidos durante el proceso de inducción de nuevos funcionarios.
- Contar con mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos.
- Señalar el alcance de estos programas, los medios para ejecutarlos y los procedimientos para evaluarlos. Los programas deben constar por escrito<sup>51</sup>.

---

<sup>49</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 52

<sup>50</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 54

Finalmente, la Superintendencia de Bancos y Seguros podrá verificar el cumplimiento de lo establecido en el capítulo referido, y sancionar a sus infractores<sup>52</sup>.

Por su parte, los auditores internos y externos están obligados a verificar, dentro del ejercicio de sus funciones, que las instituciones cumplan estrictamente con lo dispuesto en el referido capítulo; y en sus informes anuales, tanto del auditor interno, auditor externo y comisario, deben contar con un capítulo especial referido a la prevención de lavado de activos proveniente de actividades ilícitas<sup>53</sup>.

---

<sup>51</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 58

<sup>52</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 59

<sup>53</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 60

## CAPÍTULO III

### PANORAMA Y ESTRUCTURA ACTUAL DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO DE MUTUALISTA PICHINCHA

#### 3.1 SITUACIÓN ACTUAL

Las instituciones que forman parte del Sistema Financiero en el Ecuador, están sujetas al control y supervisión de la entidad designada para realizar estas funciones: la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Al ser un ente de control, la SBS tiene dentro de sus objetivos el fortalecer el marco legal y normativo de acuerdo a principios, mejores prácticas y estándares internacionales vigentes; así como, lograr una adecuada administración de riesgos mediante el fortalecimiento de los procesos de supervisión de los sistemas controlados<sup>54</sup>. Adicionalmente, ante la resolución de la GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional) de incluir al Ecuador dentro de la lista de países con deficiencias en el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en su condición de organismo regulador del sistema financiero, la Superintendencia ratifica “que han actuado en forma técnica y legal para fortalecer las políticas, acciones y medidas adoptadas por el país para combatir el blanqueo de capitales ilegales y cerrar las puertas al financiamiento a cualquier tipo de actividad terrorista, en línea con la legislación nacional y los convenios internacionales vigentes”.<sup>55</sup>

Es así que, en base a estos principios y declaraciones, se han venido realizando continuos cambios en la normatividad vigente correspondiente a la

---

<sup>54</sup> Superintendencia de Bancos y Seguros, en su página web: [http://www.superban.gov.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=471&vp\\_tip=2](http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=471&vp_tip=2)

<sup>55</sup> CRE Satelital Ecuador, en su página web: <http://www.cre.com.ec/Desktop.aspx?Id=133&e=136933>

prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, con la finalidad de que dentro de las instituciones que conforman el Sistema Financiero de nuestro país, se implementen mecanismos y herramientas para la detección oportuna de transacciones inusuales o de dudosa procedencia, o que se puedan ver involucradas en ilegalidades tales como el terrorismo, blanqueo de dinero, etc.

Consecuentemente, dentro de cada institución financiera, debe existir un Comité de Cumplimiento y una Unidad de Cumplimiento que respondan a estas funciones de control y medición de los riesgos aplicados en cada uno de sus clientes y los fondos que ingresan o egresan de la institución.

Bajo estos lineamientos, la Unidad de Cumplimiento está definida por la Superintendencia como: un área con funciones independientes, conformada por analistas dirigidos por el Oficial de Cumplimiento y entrenados especialmente en metodologías y técnicas para monitorear, detectar y prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.<sup>56</sup>

Dicho todo esto, dentro de Mutualista Pichincha, la Unidad de Cumplimiento actualmente cumple parcialmente las especificaciones establecidas en las últimas disposiciones y resoluciones emitidas por la entidad de control, en las cuales se han extendido ciertas definiciones, procesos, metodologías y estructuras que se exigen implementar y aplicar en un periodo determinado de tiempo; por lo que resulta fundamental en estos momentos, plantear una reestructuración y reorganización del área, así como una reingeniería de los procesos, que le permita a la Mutualista cumplir con las exigencias y parámetros que la situación actual reclama, obteniendo de la misma manera, un óptimo y correcto funcionamiento de esta unidad.

---

<sup>56</sup> Superintendencia de Bancos y Seguros, en su página web:  
[http://www.superban.gov.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=568&vp\\_tip=2#3](http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=568&vp_tip=2#3)

Para conseguir una adecuada reestructuración, se deben tomar en cuenta tanto los aspectos administrativos y físicos, que le permita a la Unidad de Cumplimiento contar con la capacidad indicada para desarrollar su trabajo.

Finalmente, tal como lo señala Irina Cabezas -Primera Vicepresidenta de la Asamblea Nacional- en uno de los debates para las reformas a la ley que reprime el lavado de activos: "...Debemos entender que este delito es uno de los mayores azotes contra la humanidad, por las funestas consecuencias en la economía de los pueblos..."<sup>57</sup>; y es por ello, que la función que desempeña la Unidad de Cumplimiento en las instituciones financieras se ha tornado en un pilar fundamental que debe contar con una mayor presencia y al que se le debe otorgar determinada importancia.

---

<sup>57</sup> Asamblea Nacional de la República del Ecuador, en su página web:  
[http://asambleanacional.gov.ec/blogs/irina\\_cabezas/2010/09/07/ecuador-adopta-medidas-efectivas-para-luchar-contra-el-lavado-de-activos/](http://asambleanacional.gov.ec/blogs/irina_cabezas/2010/09/07/ecuador-adopta-medidas-efectivas-para-luchar-contra-el-lavado-de-activos/)

## 3.2 MUTUALISTA PICHINCHA: ANTECEDENTES

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2010-2012

Mutualista Pichincha tiene como política interna el revisar cada tres años su planificación estratégica y actualizarla de acuerdo a las tendencias del mercado financiero e inmobiliario, para estar a la vanguardia con ellas y seguir creciendo como institución. La última actualización fue en el 2007, por lo cual en el año 2010, se presentó la nueva Planificación 2010-2012, con proyecciones innovadoras y una nueva filosofía organizacional, con bases en nuevas tecnologías y procurando siempre la satisfacción y seguridad de sus clientes.

El objetivo establecido dentro de este proyecto es el de “realizar la planificación estratégica para los próximos tres años, con el fin de plantear estrategias acordes al acontecer nacional e internacional”<sup>58</sup>; con lo cual, se puede subrayar la actual necesidad de adaptar las estructuras funcionales y físicas actuales de la unidad de Cumplimiento, obedeciendo a la nueva filosofía y los objetivos estratégicos que Mutualista Pichincha se ha planteado.

Dentro la mencionada filosofía organizacional actualizada, se replanteo la misión y visión de Mutualista Pichincha, buscando proyectar el pensamiento y querer colectivo que caracterizan a la institución, siendo innovadores e inspiradores en sus actuaciones, las cuales le han llevado a lo largo de estos 50 años a la posición que mantiene dentro del mercado financiero e inmobiliario nacional y extranjero.

Siendo la misión anterior: “Trabajar en forma eficiente, profesional y personalizada, para que nuestros clientes cumplan sus sueños de tener vivienda y mejorar su calidad de vida”; la nueva misión establecida es:

---

<sup>58</sup> Planificación Estratégica 2010-2012 – Presentación en Power Point



*“Entregar a nuestros clientes soluciones financieras e inmobiliarias eficientes ejecutadas con responsabilidad social empresarial”.*

Esta nueva misión, es representativa y refleja los verdaderos ideales de la institución, destacándose por la responsabilidad social empresarial con la cual ha sido reconocida como una de las empresas a nivel mundial como una de las que desempeña las “mejores prácticas” en la categoría CSR-Management (*Corporate Social Responsibility Management*. Gestión de Responsabilidad Social Corporativa), en el Global Compact International Yearbook.

En cuanto a la visión, anteriormente se definía como: “La Mutualista Pichincha es una institución socialmente responsable, sustentable en el tiempo, líder en los segmentos de mercado que atiende, con una amplia oferta de productos y servicios financieros e inmobiliarios, que contribuyen al bienestar familiar de sus asociados”; la misma que fue replanteada como:

*“Vivienda y calidad de vida alcanzables para todos”*

Permitiendo convertirla en la inspiración de cada uno de sus colaboradores y reflejando este ideal en cada uno de sus clientes y potenciales clientes.

Los valores corporativos se mantienen, siendo estos: la honestidad, la equidad, la lealtad, la dedicación, la confidencialidad, la calidad en el servicio y la responsabilidad social empresarial.

## **ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL**

La Mutualista Pichincha, dentro de su administración actual, se maneja bajo la gestión del Directorio que se encuentra conformado por 4 directores principales y 3 directores suplentes previamente calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros para ejercer dicha función. Dentro de los miembros principales se encuentran el presidente y vicepresidente del directorio.

El principal objetivo del Directorio es el de definir las estrategias del negocio que serán ejecutadas por las diferentes áreas funcionales de la institución<sup>59</sup>.

Auditoría Interna, es un departamento conformado por el Auditor General, un Supervisor de Auditoría, 6 auditores senior y 3 auditores junior. Su objetivo principal es el examinar y evaluar las actividades dentro de la mutualista; así como de asistir a sus miembros en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades, proporcionando análisis, valoraciones, recomendaciones y asesoramiento sobre las actividades realizadas. Adicionalmente, se encarga de vigilar que los procedimientos de control interno y de prevención de lavado de activos sean aplicados eficazmente por todas las áreas de la mutualista<sup>60</sup>.

Dentro de la estructura actualizada de la Mutualista Pichincha, la Unidad de Cumplimiento ocupa un lugar que depende directamente del Directorio de la institución. A través de su Oficial de Cumplimiento y su personal, es la principal encargada de proteger a la entidad y de evitar la introducción de dineros, derechos y activos provenientes de actividades ilícitas; así como de coordinar y vigilar la observancia, por parte de todos y cada uno de los miembros de la institución, de las disposiciones legales y normativas, de manuales y políticas internas, de prácticas, procedimientos y controles<sup>61</sup>.

El Directorio de la Mutualista, en sesión llevada a cabo el 29 de noviembre de 2010, reeligió al Ing. Mario Burbano de Lara como Gerente General de la Institución para un período de 4 años. Su objetivo principal es el de dirigir las actividades ejecutivas, técnicas y administrativas de Mutualista Pichincha. El Gerente General ejerce funciones de dirección, gestión, supervisión y coordinación con los demás órganos dependientes y actúa como vínculo entre el Directorio y la Institución<sup>62</sup>.

---

<sup>59</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

<sup>60</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

<sup>61</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

<sup>62</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

Tanto los Comités y Comisiones del Directorio, tienen por objeto el conocimiento y estudio de los aspectos referentes al ámbito y competencia que le corresponden, en relación a los temas que cada una de ellas trata. Las resoluciones que en ellas se emiten, constituyen recomendaciones para las decisiones que adoptan el Directorio o la Gerencia General<sup>63</sup>.

Son Comisiones y Comités permanentes del Directorio por su especialización y por la materia, lo siguientes: Comisión Ejecutiva, Comisión Económica y de Negocios, Comisión de Construcciones, Comisión Jurídica, Comisión de Recursos Humanos, Comité de Crédito al Constructor, Comité de Auditoría, Comité de Adquisiciones, Comité de Riesgos, Comité de Ética y Cumplimiento. Todas ellas tienen como miembros natos al presidente del Directorio y el Gerente General, que asistirán con voz informativa<sup>64</sup>.

Cada comisión designará a su presidente de entre los vocales principales del Directorio que hayan sido asignados para dicha comisión o comité, y a un funcionario que actuará como secretario. Las comisiones y comités deben reunirse con una frecuencia mínima de una vez cada dos meses<sup>65</sup>.

Siguiendo con la estructura actual, la mutualista cuenta con una Gerencia de Riesgos que es la encargada de identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos inherentes al negocio; así como grados de exposición y mecanismos de cobertura para proteger los recursos propios y de terceros. Una Gerencia Legal, que es el soporte para todas las áreas en temas legales como: celebración de contratos, procesos judiciales y actos en general<sup>66</sup>.

Las áreas de negocio corresponden a: Dirección de Negocios Financieros, quienes están encargados de mantener vigentes los productos financieros que ofrece la mutualista, controlando su competitividad y generación de ingresos;

---

<sup>63</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

<sup>64</sup> Reglamento de Comisiones del Directorio – Intranet Mutualista Pichincha

<sup>65</sup> Reglamento de Comisiones del Directorio – Intranet Mutualista Pichincha

<sup>66</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

Dirección de Canales, que es la encargada de la planificación comercial y administración de las agencias locales y regionales, y demás canales que comunican a los clientes con la institución; y Dirección de Negocios Inmobiliarios, que es la responsable de la construcción de proyectos inmobiliarios, su preparación y negociación<sup>67</sup>.

Como áreas de soporte se encuentran: Gerencia de Finanzas, Administración y Compras, encargada del manejo y control financiero de la entidad a través de sus departamentos de Presupuesto y Control de Gestión, Contabilidad, Tesorería y Administración y Compras; la Dirección de Recursos Humanos, encargada de brindar apoyo, asesoría y bienestar laboral, permitiendo el desarrollo personal y organizacional; la Gerencia de Servicio al Cliente, quienes atienden los niveles de calidad de los productos y servicios que brinda la mutualista, garantizando su buena imagen; la Superintendencia Técnica, que se encarga de la asesoría a las áreas de producción, Negocio Inmobiliario, Gerencia General, Comisión de Construcciones, en temas de desarrollo de los proyectos; y finalmente, la Gerencia de Procesos y Tecnología, responsable del correcto funcionamiento de los sistemas de redes, telecomunicaciones y equipos, así con del diseño funcional y desarrollo de procesos automáticos o manuales<sup>68</sup>.

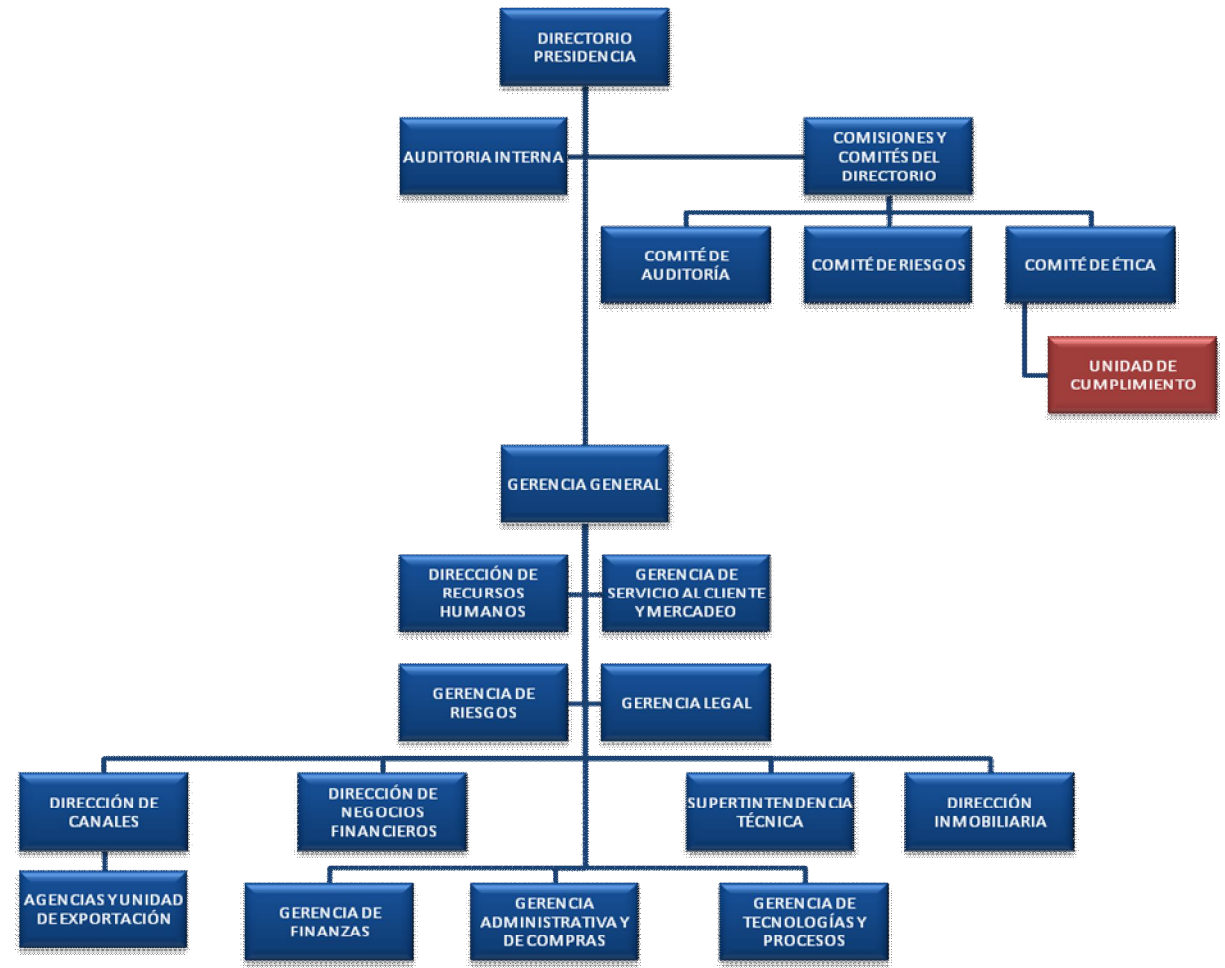
Siendo ésta su estructura general, la Mutualista Pichincha cuenta al momento con 533 empleados, con corte al 31 de enero de 2011.

---

<sup>67</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

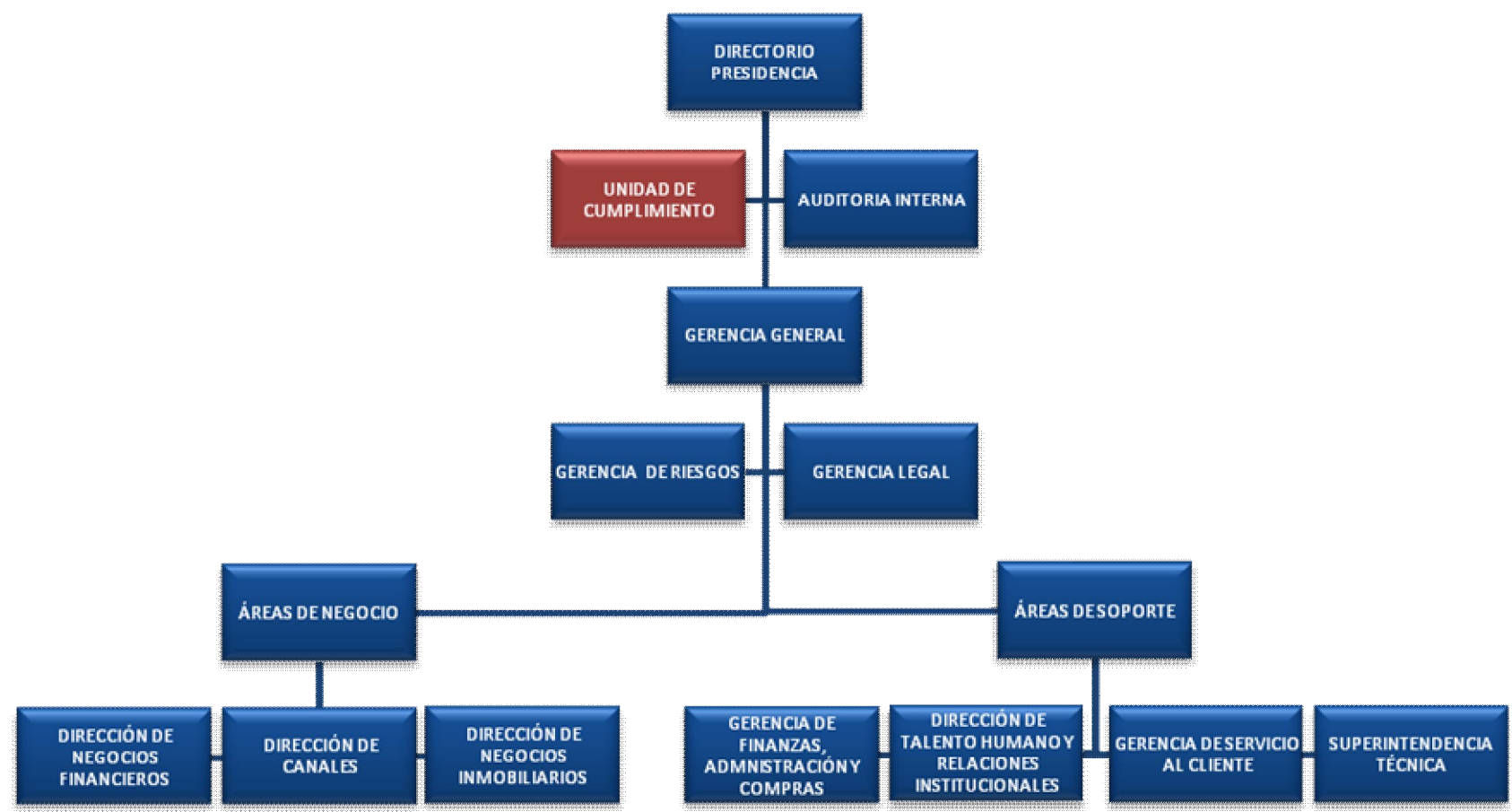
<sup>68</sup> Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha

**ORGANIGRAMA GENERAL INSTITUCIONAL ANTERIOR<sup>69</sup>**



<sup>69</sup> Intranet Mutualista Pichincha

**ORGANIGRAMA GENERAL INSTITUCIONAL ACTUAL SEGÚN LA PLANIFICACIÓN ESTRETÉGICA 2010 - 2012<sup>70</sup>**



<sup>70</sup> Intranet Mutualista Pichincha

### 3.3 UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

- **Políticas y procedimientos de control**

Las instituciones del sistema financiero están obligadas a adoptar medidas de control que resulten apropiadas, suficientes y que estén orientadas a evitar que, en la realización normal de sus operaciones, éstas puedan ser utilizadas como medio o instrumento para cometer el delito de lavar activos<sup>71</sup>.

Para ello, deben contar con políticas y procedimientos para prevenir el lavado de activos, dentro de lo que es su reglamentación interna; teniendo como mínimo, los siguientes puntos que se encuentran establecidos en la normativa.

Políticas:

Las políticas de la institución deben permitir una adecuada aplicación de medidas para la prevención de lavado de activos y traducirse a reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de los accionistas, administradores, funcionarios y empleados<sup>72</sup>.

Se deben mantener como mínimo las siguientes:

1. Impulsar a nivel institucional el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de lavado de activos;
2. Asegurar el acatamiento de los reglamentos internos;
3. Señalar los lineamientos que adoptará la institución frente a los factores de riesgo de exposición al lavado de activos;

---

<sup>71</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 2

<sup>72</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 4

4. Establecer normas y procedimientos de identificación y aceptación de clientes, de acuerdo a la categoría de riesgo definida por la institución controlada.
5. Determinar estrictos lineamientos para el inicio de las relaciones contractuales con nuevos clientes; y, para el monitoreo de operaciones de aquellos clientes que por su perfil, por las actividades que realizan, o por la cuantía y origen de los recursos que administran pueden exponer, en mayor grado, a la entidad al riesgo de lavado de activos;
6. Establecer procedimientos para la selección y contratación de personal;
7. Designar a los responsables de llevar la relación comercial o financiera con el cliente, quienes deberán aplicar las políticas de prevención de lavado de activos;
8. Garantizar la reserva de la información reportada;
9. Establecer sanciones por la falta de aplicación de las políticas;
10. Precisar la exigencia de que los funcionarios antepongan el cumplimiento de las normas al logro de las metas comerciales<sup>73</sup>.

Procedimientos:

Se deben establecer los procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y las etapas de la prevención de lavado de activos; cumpliendo, como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Establecer el proceso de cada una de las etapas y elementos de lavado de activos;

---

<sup>73</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 4



2. Identificar los cambios y la evolución de los controles sobre los perfiles financieros del cliente.
3. Aplicar los procesos de identificación existentes previo establecer una relación comercial con los clientes;
4. Atender los requerimientos de información planteados por la autoridad competente;
5. Establecer las sanciones por incumplimiento de las disposiciones contenidas en la normativa;
6. Implementar metodología para detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, y su oportuno y eficiente reporte a la Unidad de Inteligencia Financiera;
7. Establecer procesos para llevar a cabo una adecuada aplicación de la política: “conozca a su cliente”, así como la verificación de la información suministrada y sus correspondientes soportes<sup>74</sup>.

Estas políticas y procedimientos deben ser definidos sobre la base de las categorías y perfiles de riesgo establecidos por la institución<sup>75</sup>.

Estos mecanismos de control se aplicarán a:

- Transacciones individuales, operaciones o saldos cuyas cuantías sean iguales o superiores a US\$10,000.00 o su equivalente en otras monedas.
- Transacciones que siendo individualmente inferiores a US\$10,000.00 o su equivalente en otras monedas, igualen o superen este valor dentro de un período de un mes. Las transacciones múltiples que en su conjunto sean iguales o

---

<sup>74</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 5

<sup>75</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 6

superiores a los US\$10,000.00, deben ser consideradas como una transacción única si son realizadas en beneficio de determinada persona durante el día o transcurso del mes. Se tomará en cuenta para este propósito, las operaciones múltiples que se realicen en diversas cuentas bajo uno o varios nombres.

- Transacciones que siendo menores a este valor se las considere operaciones o transacciones inusuales e injustificadas<sup>76</sup>.

- **Manual de Control Interno para la prevención de lavado de activos**

Las instituciones financieras deben contar con un manual de control interno para la prevención de lavado de activos. Este manual debe contener procedimientos claros e inequívocos sobre la forma como deben operar los mecanismos necesarios para la prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo<sup>77</sup>.

Dentro de la norma, en su artículo 10, se establecen como mínimo los siguientes aspectos que deben constar en el manual:

1. Descripción de la metodología de confirmación y actualización de la información de los clientes, determinando los niveles o cargos responsables de su ejecución;
2. La descripción de las funciones de responsabilidad y facultades de los administradores y demás empleados de la institución, enunciados de forma que su cumplimiento pueda ser objeto de seguimiento y verificación;

---

<sup>76</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 6

<sup>77</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Arts. 9 y 10.

3. Los sistemas de capacitación y evaluación en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo;
4. La jerarquía, funciones y nivel de responsabilidades asignadas tanto al comité de cumplimiento como al oficial de cumplimiento;
5. Las políticas y procedimientos de conservación de documentos;
6. El proceso a seguir para atender los requerimientos de información presentados por las autoridades competentes;
7. La singularización del funcionario que tiene como responsabilidad exceptuar a los clientes de obligación de integrar el formulario de licitud de fondos<sup>78</sup>.

Este manual debe mantenerse actualizado y contener la descripción y características de los nuevos productos y servicios que la entidad implemente<sup>79</sup>.

Para ello, la mutualista cuenta con el Manual de Control Interno para Prevención de Lavado de Activos, del cual su última publicación consta con fecha de elaboración en el año 2000. Este manual aplica para todos y cada uno de los funcionarios, empleados, pasantes y temporales, quienes tienen la obligación de estar alertas en la lucha contra el lavado de activos.

- **Debida diligencia y sus procedimientos**

Aplicar una debida diligencia dentro de la institución, significa establecer procedimientos para un adecuado monitoreo de todas las operaciones o transacciones de cada uno de sus clientes.

---

<sup>78</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 10

<sup>79</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 11

En el artículo 12 la norma nos indica que una debida diligencia implica, además, el no crear o mantener cuentas anónimas, cifradas o que estén bajo nombres ficticios de cualquier modalidad que encubra la identidad del titular; para esto, las instituciones del sistema financiero deben establecer procedimientos para la identificación y verificación de la identidad de los clientes, cuando:

- Se inicie la relación comercial o contractual;
- Existan cambios en la información de la base de datos del cliente;
- Se establezca el perfil financiero del cliente sobre la base de la información obtenida de la actividad económica, de los productos a utilizar, del propósito de la relación comercial o exista incongruencia con los datos que, sobre el cliente, se haya obtenido con anterioridad;
- La institución tenga dudas acerca de la veracidad de la información que el cliente proporciona o existan incongruencias.

Por ello, además, las instituciones financieras deben evitar las relaciones comerciales con empresas constituidas al amparo de legislaciones extranjeras que permitan el anonimato de los verdaderos dueños, accionistas o administradores, incluyendo aquellas sociedades anónimas cuyas acciones sean emitidas al portador<sup>80</sup>.

Para establecer una debida diligencia, toda institución del sistema financiero debe determinar y fijar lineamientos para las políticas: “Conozca a su cliente”, “Conozca a su empleado”, “Conozca su mercado” y “Conozca su corresponsal”; cada una de las cuales tienen los siguientes parámetros:

---

<sup>80</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 12

- “Conozca a su cliente”:

Esta política se enfoca al conocimiento de todos los clientes potenciales, actuales, permanentes y ocasionales, prestando atención a los siguientes aspectos señalados en el artículo 14 de la norma:

1. Identificar al cliente, lo que implica el conocimiento y revisión de todos sus datos. En el caso de personas jurídicas, el conocimiento del cliente supone llegar también al nivel de personas naturales que componen la estructura de la sociedad; es decir, la información personal de los socios o accionistas.
2. Establecer el perfil financiero del cliente conociendo la índole de sus negocios o actividad económica, así como las características, volumen, montos y procedencia de los ingresos y egresos, en base a la categoría en la que se lo defina.
3. Las metodologías que se implementen para conocer al cliente deben facultarle, a la institución, la recolección de información que le permita comparar las características de las transacciones con la actividad del cliente.
4. Monitorear permanentemente las operaciones de los clientes con el fin de:
  - Establecer un perfil transaccional del cliente que incluye el origen, frecuencia, volumen, características y destino de las transacciones financieras de ellos.
  - Determinar el volumen y movimiento de fondos guarden relación con su actividad y capacidad económica.
  - Contar con herramientas que permitan detectar señales de alerta cuando las operaciones o transacciones no se adecuan a las del perfil económico del cliente.

5. Detectar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas.
6. Verificar que sus clientes, instituciones financieras o de seguros privados, no permitan que bancos pantallas utilicen sus cuentas<sup>81</sup>.

Adicionalmente, es deber de las instituciones, el identificar permanentemente al o los beneficiarios finales de todos los productos o servicios que suministren.

Para el caso de personas que están políticamente expuestas, los procedimientos deben ser más estrictos puesto que éstas exponen en mayor grado a la entidad al riesgo de lavado de activos y financiamiento de terrorismo. En este grupo están: Jefes de Estado o de un gobierno, políticos de alta jerarquía, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas estatales, dirigentes de partidos políticos, así como su cónyuge y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, y sus colaboradores cercanos; los cuales serán considerados como políticamente expuestos hasta 4 años después de haber cesado en sus funciones<sup>82</sup>.

Para estos casos, las instituciones deben mantener mecanismos que permitan identificar los clientes que se adecuen a tales perfiles e implementar procedimientos de control y monitoreo más exigentes.

Adicionalmente, en el artículo 20 de esta ley, se establece que las instituciones del sistema financiero aplicarán procedimientos de debida diligencia ampliados para la identificación y aceptación de clientes, en los siguientes casos:

---

<sup>81</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 14

<sup>82</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 17

1. Al inicio de la relación comercial cuando se trate de sociedades o empresas comerciales constituidas en el extranjero.
2. Clientes beneficiarios que residan en países o territorios calificados como no cooperantes o paraísos fiscales.
3. Cuando exista duda de que el cliente actúa por cuenta propia o exista la certeza de que no lo hace.
4. Cuando personas naturales utilicen a las personas jurídicas como empresas pantalla para realizar sus operaciones.
5. Si se realizan transacciones con clientes que no has estado físicamente presentes al inicio de la relación comercial en su identificación.
6. Con cliente que operan en industrias o actividades de alto riesgo.
7. Con clientes de patrimonio neto elevado.
8. Con clientes no residentes.
9. Cuando existan estructuras complejas de cuentas, actividades y relaciones, especialmente si los beneficiarios se encuentran en países considerados como paraísos fiscales.
10. En las operaciones que de alguna forma se presume que están relacionadas con el terrorismo u organizaciones que ayudan o respalden al terrorismo.
11. Ante la existencia de cuentas para realizar transferencias para pagos en otras plazas y banca representada, especialmente cuando los bancos corresponsales son instituciones financieras<sup>83</sup>.

---

<sup>83</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 20

- “Conozca a su empleado”:

Ésta política debe propender a que la institución del sistema financiero tenga un adecuado conocimiento de todos los miembros del directorio u organismo que haga sus veces, ejecutivos, funcionarios, empleados y personal temporal.

Para ello, el artículo 24 de la norma indica que se requiere revisar y validar la siguiente información:

1. Nombres, apellidos completos y estado civil.
2. Dirección domiciliaria, número telefónico y correo electrónico si es aplicable.
3. Copia de documento de identificación
4. Copia de certificado de votación, de ser aplicable.
5. Certificado de antecedentes personales otorgado por la Policía Nacional.
6. Hoja de vida.
7. Referencias personales y laborales, de ser el caso.
8. Copia de recibos de cualquier servicio básico.
9. Declaración juramentada ante notario de no haber sido enjuiciado y condenado por el cometimiento de actividades ilícitas.
10. Declaración de origen lícito de recursos, siempre y cuando estos provengan de fuentes distintas a las de la relación laboral.
11. Declaración de la situación financiera, total de activos y pasivos.
12. Fecha de ingreso a la entidad



### 13. Perfil del cargo y competencias<sup>84</sup>.

Estos datos deben ser actualizados cada año<sup>85</sup>.

Se debe identificar que los miembros del directorio, ejecutivos, funcionarios y empleados mantengan un nivel de vida compatible a sus ingresos habituales, para lo cual se deben realizar análisis patrimoniales de forma periódica<sup>86</sup>.

Además, las instituciones deben evaluar a miembros del directorio, ejecutivos, funcionarios y empleados que demuestren conductas inusuales o fuera de lo normal, tales como: resistencia a salir de vacaciones, renuencia a ejercer otras funciones, colaboración inusual y no autorizada, encontrarse habitualmente en lugares distintos al de su función, sin un justificativo para éstas<sup>87</sup>.

- “Conozca su mercado”:

El artículo 29 de la norma explica que, para poder aplicar esta política, las instituciones deben contar con la siguiente información:

1. Operaciones, áreas y clientes que conllevan mayor riesgo para la entidad;
2. Características de los clientes que pertenecen a determinados segmentos;
3. Principales variables macroeconómicas que influyen en el mercado;

---

<sup>84</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 24

<sup>85</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 27

<sup>86</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 25

<sup>87</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 26

#### 4. Ciclos que rigen las actividades de los clientes.

Con esta información se generan dos controles de gran importancia: definición y análisis de factores de riesgo; y segmentación del mercado<sup>88</sup>.

Dentro de los factores de riesgo mencionados, las instituciones del sistema financiero deben considerar, como mínimo las siguientes:

- Según el cliente: actividad económica del cliente y zona geográfica en la que realiza sus negocios.
- Según las operaciones: monto o valor de las transacciones; tipo de operación, producto o servicio; frecuencia y complejidad<sup>89</sup>.

En lo que respecta a segmentaciones, se deben considerar los siguientes tipos:

- De mercado: grupos homogéneos de clientes con niveles de riesgos semejantes.
- De productos: para comparar niveles de captación, colocación, recuperación, etc.
- De regiones: por hábitos de consumo y estructura de gastos.
- De personas: por edad, tiempo de relación comercial, actividad económica, profesiones, etc<sup>90</sup>.

---

<sup>88</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 29

<sup>89</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 30

<sup>90</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 31

Dentro de las segmentaciones existen 3 principios fundamentales y son:

1. Cada segmento o grupo de operaciones deben corresponder a un grupo de clientes que tengan características comunes.
2. Los clientes que realizan normalmente operaciones en un determinado segmento, deben tener justificación financiera para realizar operaciones en otros segmentos.
3. Si un cliente cambia a un segmento diferente, esto necesariamente debe ser por un cambio en su actividad económica<sup>91</sup>.

- “Conozca su corresponsal”:

Esta política implica conocer la naturaleza de la actividad comercial de la entidad corresponsal nacional o internacional, y mantener actualizada la documentación e información como: permiso de funcionamiento, firmas autorizadas, estados financieros, calificación de riesgo, servicios y productos que ofrece, entre otros<sup>92</sup>.

Adicionalmente, la institución debe reglamentar la viabilidad de mantener o no cuentas de transferencias para pagos en otras plazas, especificando las condiciones para ello<sup>93</sup>.

---

<sup>91</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 32

<sup>92</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 33

<sup>93</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Art. 33

### **3.4 ESTRUCTURA ACTUAL**

#### **Comité de Ética y Cumplimiento**

De acuerdo al manual de la mutualista, el Comité de Cumplimiento está integrado de conformidad con la estructura de la institución por: el representante legal o su delegado, un miembro del directorio, el gerente de operaciones o su delegado, el gerente de crédito o su delegado, el auditor interno, el oficial de cumplimiento y un asesor legal. Los delegados deben tener el mismo nivel jerárquico que sus representados<sup>94</sup>.

Será presidido por el representante legal o su delegado y en ausencia de éste, asumirá la misma un miembro del comité de mayor jerarquía dentro del mismo.

El asesor legal actuará como secretario, quien elaborará y llevará las respectivas actas de las distintas sesiones, que serán aprobadas.

El quórum para las sesiones se establecerá por lo menos con la mitad más uno de los miembros del comité.

Las decisiones se tomarán con el voto mayoritario de los miembros del comité; en caso de empate tendrá voto dirimente el presidente.

#### **Unidad de Cumplimiento**

Esta área se encontraba originalmente, formando parte del departamento de Auditoría Interna. Con las nuevas actualizaciones, se ha separado las funciones

---

<sup>94</sup> Reglamento de Comisiones del Directorio – Intranet Mutualista Pichincha

de cada área; sin embargo, siguen manteniéndose juntas tanto en lo que respecta al espacio físico como al personal que trabaja en ellas.

### **Organigrama jerárquico actual del área**

Desde la mayor autoridad de la institución, que es el Directorio, tenemos como estructura actual de los intervinientes en temas de prevención de LA/FT al Comité de Cumplimiento y en el siguiente nivel, como único representante de la Unidad de Cumplimiento, al Oficial de Cumplimiento, como se muestra en el gráfico:



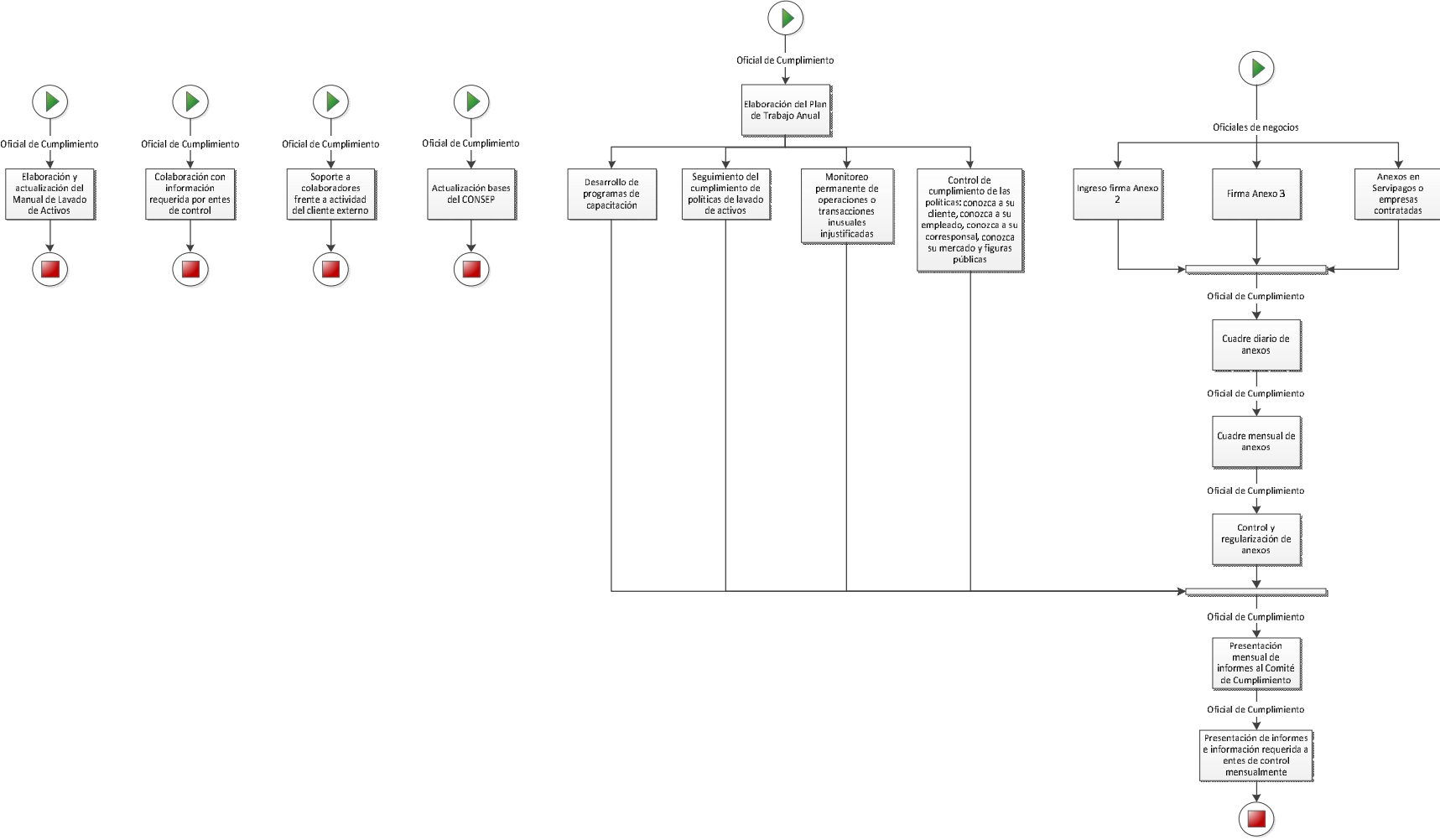
### 3.5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Mediante el Manual de Políticas y Procedimientos de Control de Cumplimiento y Lavado de Activos elaborado en febrero de 2010, se establecen los procedimientos que son aplicados por la Unidad de Cumplimiento para el correcto desarrollo de sus obligaciones.

Dentro del manual publicado en la intranet de la Mutualista se encuentran establecidos los siguientes procesos:

1. Elaboración y actualización del manual de lavado de activos
2. Colaboración con información requerida por entes de control
3. Soporte a colaboradores frente a actividad del cliente externo
4. Actualización de bases del CONSEP
5. Elaboración de Plan Anual de trabajo
6. Desarrollo de programas de capacitación
7. Seguimiento al cumplimiento de políticas de lavado de activos
8. Monitores permanente de transacciones inusuales e injustificadas
9. Control de cumplimiento de políticas: conozca a su cliente, conozca a su empleado, conozca su mercado, conozca su corresponsal, figuras públicas.
10. Ingreso de firmas Anexo 2
11. Firma Anexo 3
12. Anexos en Servipagos
13. Cuadre diario de anexos
14. Cuadre mensual de anexos
15. Control y regularización de anexos
16. Presentación mensual de informes al Comité de Cumplimiento
17. Presentación de informes e información requerida a Entes de Control mensualmente.

Diagrama general de control para la prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo:



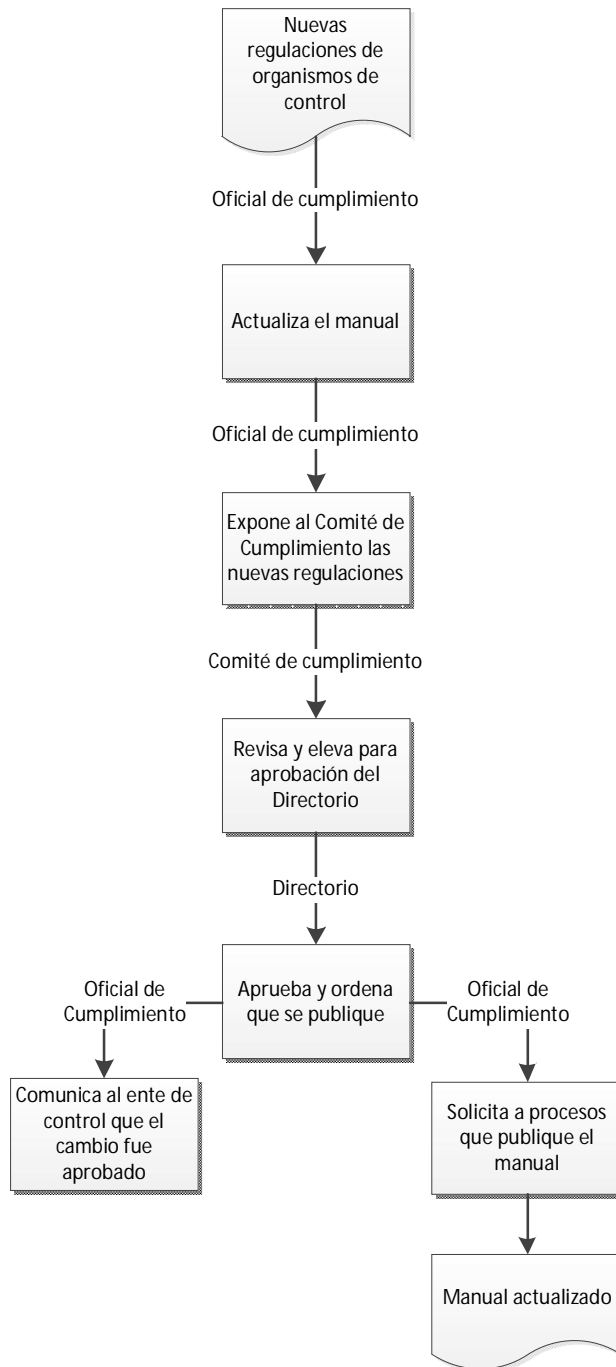
## **1. Proceso de elaboración y actualización del manual de lavado de activos**

### Procedimientos:

1. Cuando el organismo de control emite o actualiza regulaciones, éste envía un comunicado a la mutualista vía correo electrónico dando a conocer los cambios que existan.
2. El oficial de cumplimiento actualiza el manual de Control de Cumplimiento y Lavado de Activos de acuerdo con las nuevas regulaciones y lo expone al Comité de Cumplimiento.
3. El Comité de Cumplimiento revisa las nuevas regulaciones y lo transfiere al Directorio para que el manual sea aprobado.
4. El Directorio aprueba el manual actualizado y ordena que sea publicado en la Intranet para el conocimiento del personal de la mutualista.
5. El Oficial de Cumplimiento comunica al ente de control que el cambio fue aprobado y solicita a procesos que se publique el manual.



Diagramación:

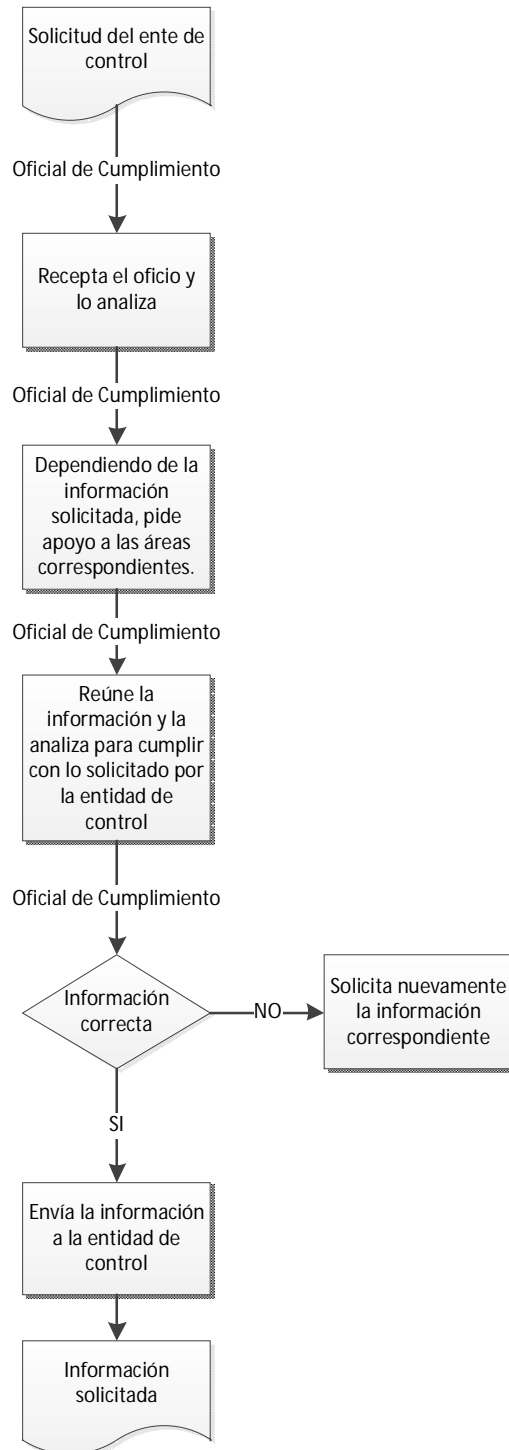


## **2. Proceso de colaboración con información requerida por entes de control**

### Procedimientos:

1. Si un organismo de control solicita información a la Unidad de Cumplimiento, el encargado de responder esta solicitud es el Oficial de Cumplimiento.
2. El oficial de Cumplimiento receipta el pedido y lo analiza para preparar la información solicitada, en caso de necesitar información que no se encuentre en el área de control de cumplimiento y lavado de activos, el Oficial debe solicitarla al área correspondiente.
3. El Oficial de Cumplimiento reúne la información y comprueba que se encuentre correcta y completa de acuerdo a lo que ha sido solicitado, en caso de que exista algún error o falta en la información, el oficial de cumplimiento debe corregirlo o volver a solicitar la información corregida al área correspondiente.
4. Finalmente el oficial de cumplimiento envía la información (con acuse de recibo) al ente de control solicitante.

Diagramación:

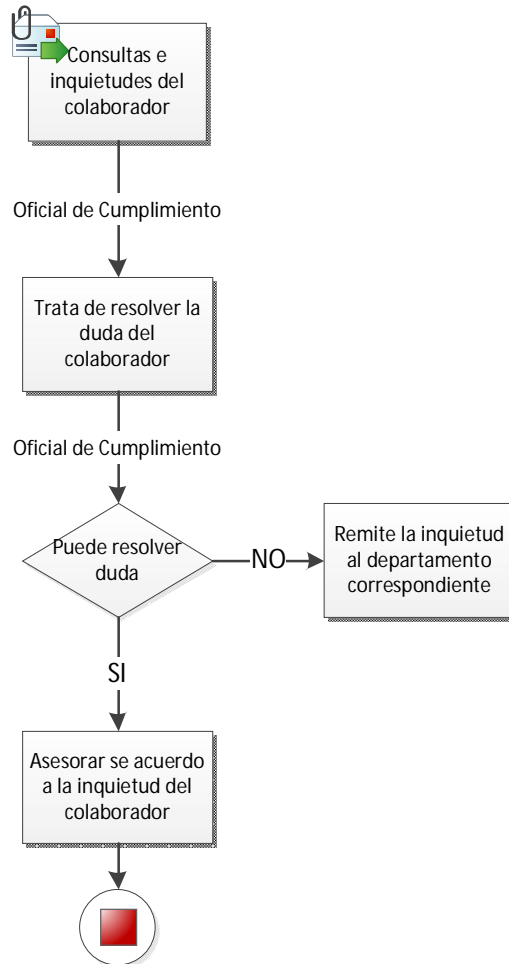


### **3. Proceso de soporte a colaboradores frente a actividad del cliente externo**

#### Procedimientos:

1. El oficial de cumplimiento tiene como función absolver consultas del personal de la institución, relacionadas con la naturaleza de las transacciones frente a la actividad del cliente, para lo que el personal transmite al oficial su inquietud de forma verbal, correo electrónico o personalmente.
2. El oficial de cumplimiento contesta la pregunta del personal basándose en los manuales, resoluciones, reglamentos que se utilizan en la mutualista, regulaciones de los organismos de control, información adquirida en los distintos seminarios y cursos de lavado de activos, etc.
3. En caso de que el oficial de cumplimiento no pueda resolver la duda por tratarse de preguntas que no son directamente relacionadas con lavado de activos, este deberá transmitir la inquietud al departamento correspondiente.

Diagramación:

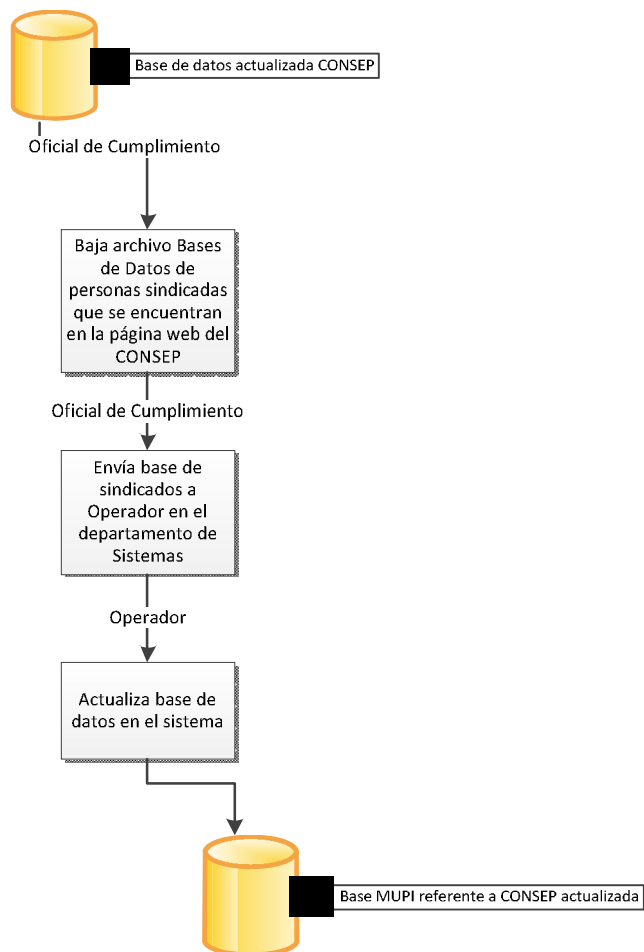


#### 4. Proceso de actualización de bases del CONSEP

##### Procedimientos:

1. Semanalmente, el oficial de cumplimiento actualiza las bases del CONSEP en Mutualista Pichincha, para realizarlo descarga el archivo de consulta “Bases Negativas de CONSEP”.
2. Envía el archivo al departamento de sistemas para que sean actualizadas las bases de datos de la institución.
3. Un operador de sistemas actualiza la base en el sistema.

##### Diagramación:

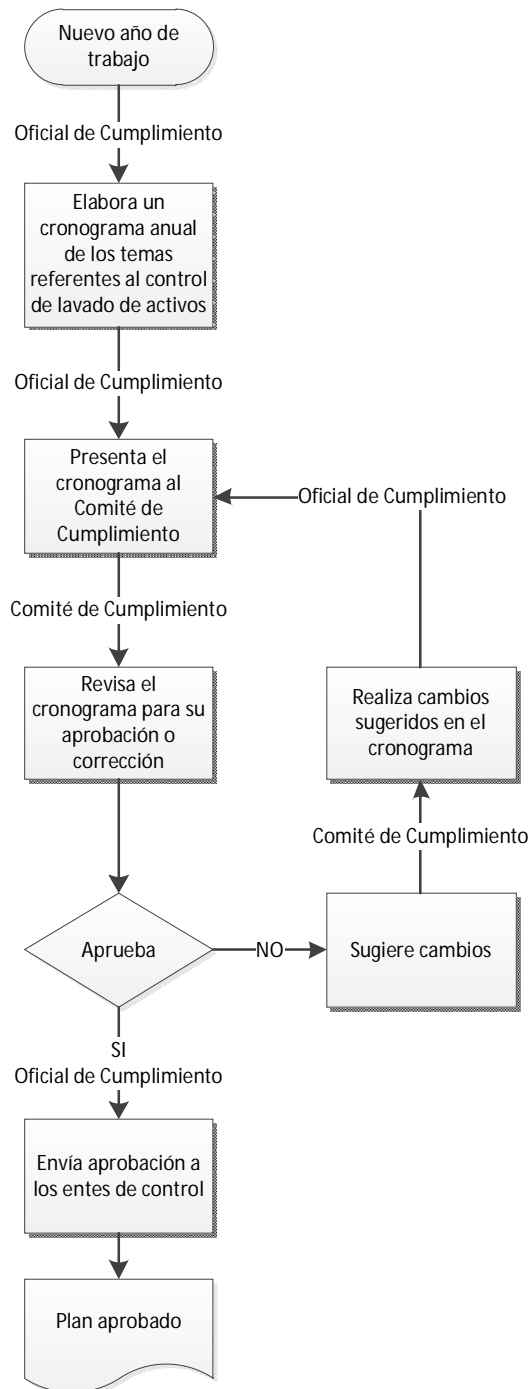


## **5. Proceso de elaboración del Plan de Trabajo Anual**

### Procedimientos:

1. Cada inicio de año el oficial de cumplimiento elabora el programa de actividades a realizarse referente al lavado de activos y control de cumplimiento, y se lo presenta al Comité de Cumplimiento.
2. El Comité de Cumplimiento revisa el cronograma para comprobar que los tiempos y actividades se encuentre coherente, completos y correctos. En caso de que existan correcciones se le sugiere al oficial de cumplimiento que modifique el cronograma de acuerdo a las observaciones emitidas.
3. El oficial de cumplimiento corrige el cronograma (en caso de que existiesen observaciones).
4. Una vez que el oficial de cumplimiento obtenga el cronograma aprobado por el Comité de Cumplimiento, lo envía a los entes de control.

Diagramación:



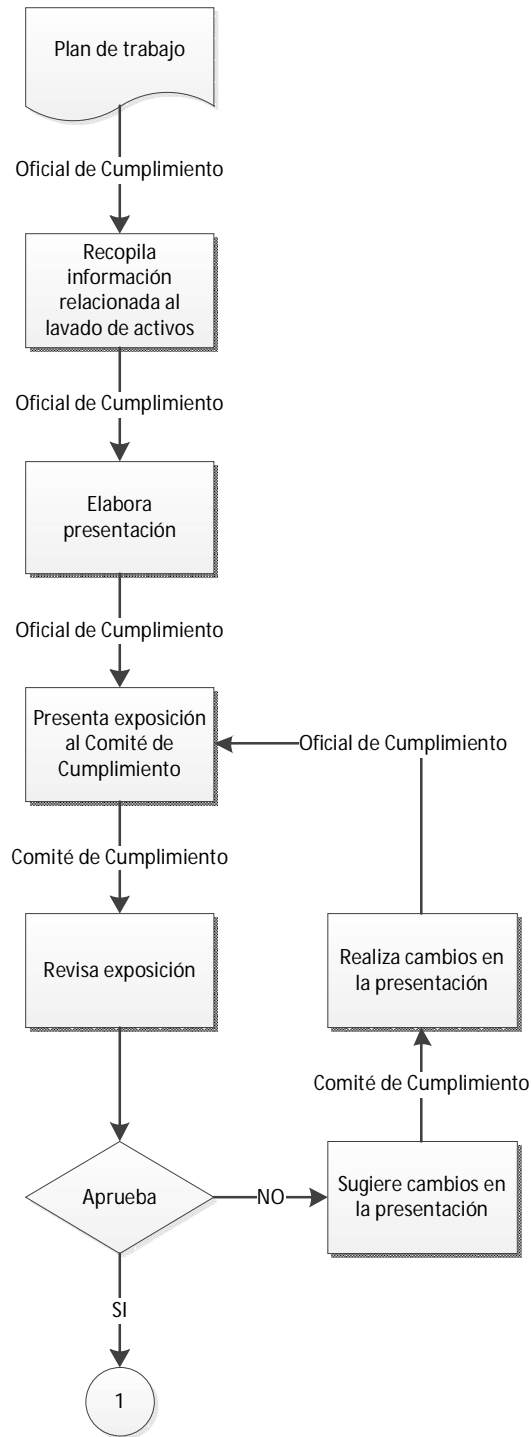


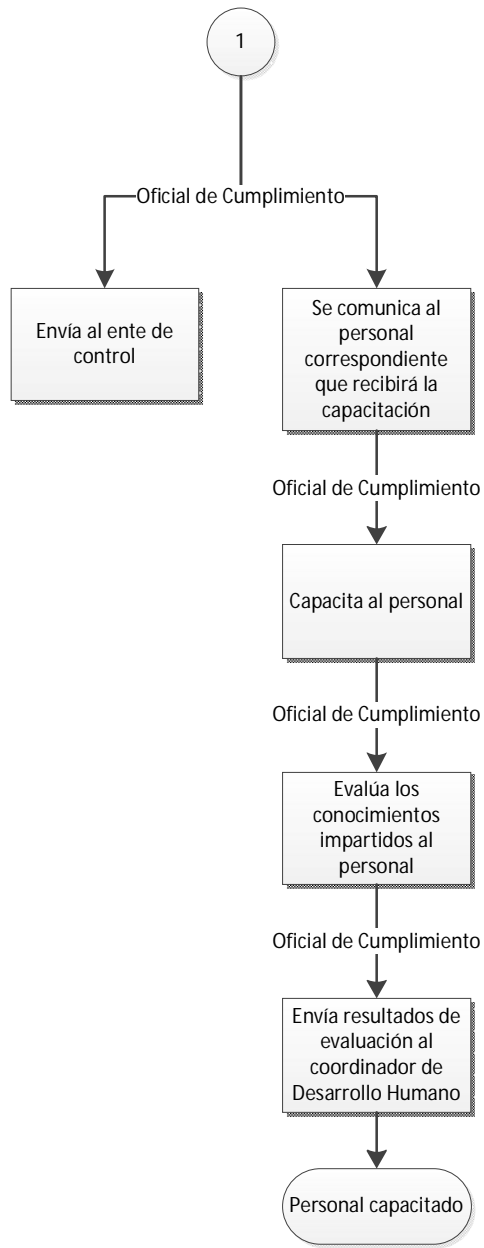
## **6. Proceso de desarrollo de programas de capacitación**

### Procedimientos:

1. De acuerdo al plan de trabajo se desarrollan las capacitaciones en las distintas agencias y departamentos de la mutualista.
2. Para realizar la capacitación, el oficial de cumplimiento recopila información relacionada al lavado de activos, esta información recopilada por organismos internacionales como el Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, GAFI, GAFISUT, Convención de Palermo, etc. Además se utiliza información obtenida a través de seminarios a los que el oficial de cumplimiento ha asistido.
3. El oficial de cumplimiento prepara una exposición para capacitar al personal y la presenta al Comité de Cumplimiento para que sea evaluada.
4. Si el Comité de Cumplimiento al revisar la presentación no concuerda con alguna información en la misma, sugiere realizar cambios al oficial de cumplimiento, caso contrario la aprueba.
5. Una vez aprobada la presentación del oficial de cumplimiento, a través de correo electrónico, comunica al personal correspondiente el lugar, fecha y hora donde se impartirá la capacitación.
6. El oficial de cumplimiento capacita al personal y realiza una evaluación para comprobar si los nuevos conocimientos fueron comprendidos o si el personal necesita mayor explicación sobre los temas tratados.
7. Los resultados de la evaluación se los envía al coordinador de Desarrollo Humano en el departamento de Recursos Humanos.

Diagramación:





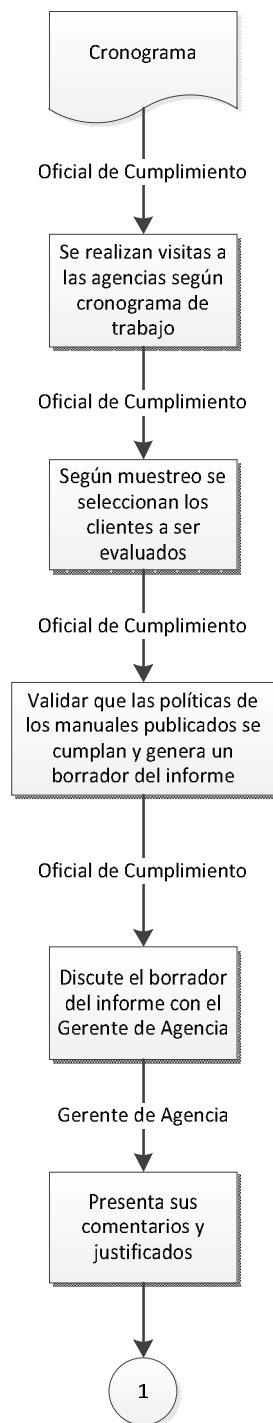
## **7. Proceso de seguimiento del cumplimiento de políticas de lavado de activos**

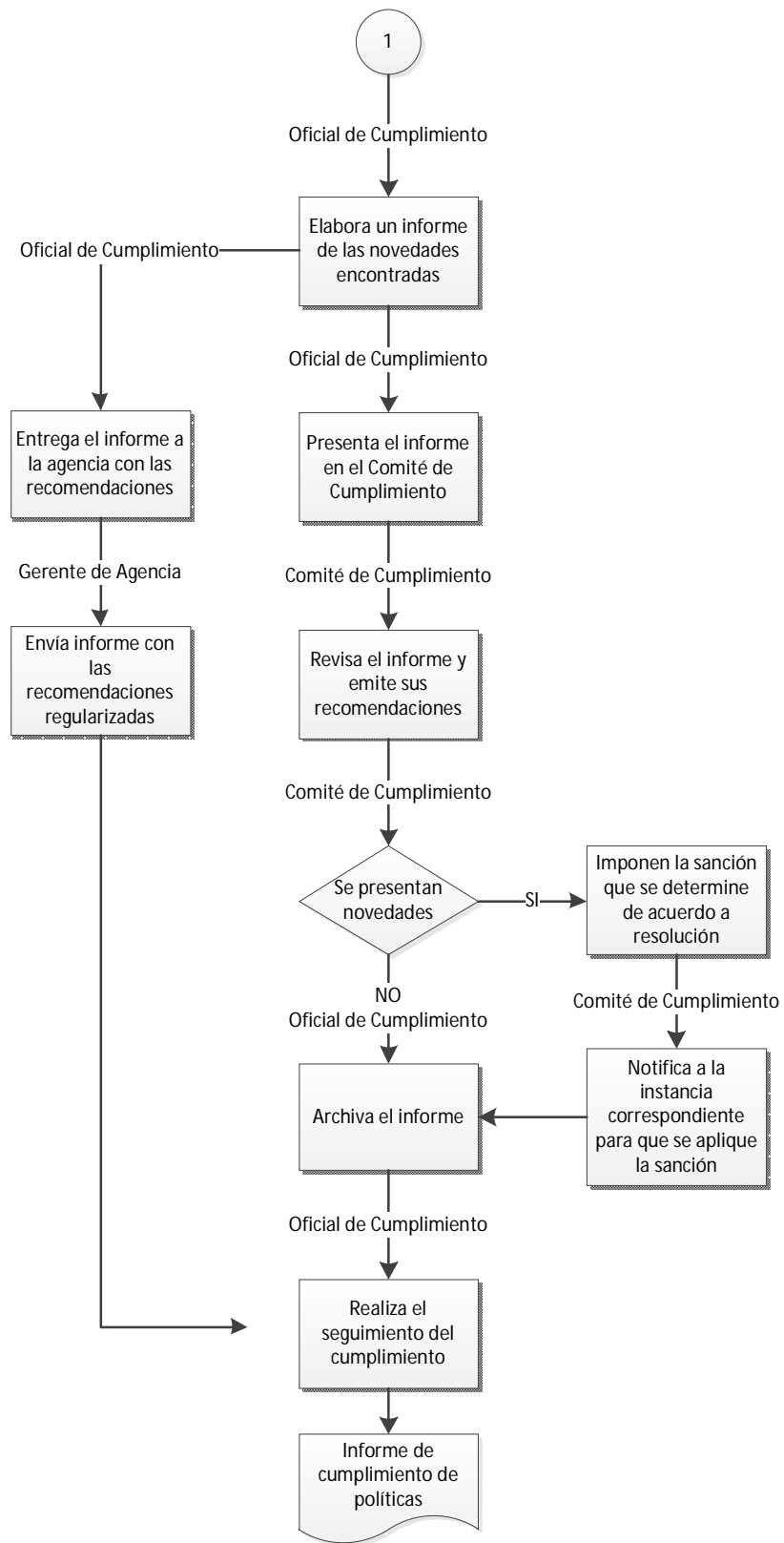
### Procedimientos:

1. Para verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual de Lavado de Activos, el oficial de cumplimiento realiza visitas a las agencias según el cronograma de trabajo.
2. Según muestreo el oficial de cumplimiento selecciona los clientes sobre los cuales se realizara la evaluación y comprueba que las políticas publicadas en los manuales se cumplan correctamente con cada cliente.
3. El oficial de cumplimiento genera un borrador del informe para discutirlo con el Gerente de la agencia, en caso de existir observaciones estas pueden ser justificadas por el Gerente siempre y cuando exista documentación que la respalde.
4. Si existe novedades el oficial de cumplimiento elabora un informe para presentarlo al Comité de Cumplimiento, se envía además al informe a la agencia evaluada conjuntamente con las recomendaciones que se deberán aplicar.
5. El Comité de Cumplimiento, tras revisar el informe, emite sus resoluciones, si se determinaron sanciones el oficial de cumplimiento deberá notificar a la instancia correspondiente para que las ejecute.
6. El Gerente de la agencia evaluada debe enviar un informe de contestación al oficial de cumplimiento con las recomendaciones regularizadas.
7. El oficial de cumplimiento debe realizar el seguimiento de las recomendaciones y sanciones, pues ambas deben ser cumplidas.

8. El informe debe ser archivado por el oficial de cumplimiento como respaldo para futuros reportes e informes a entes de control.

Diagramación:



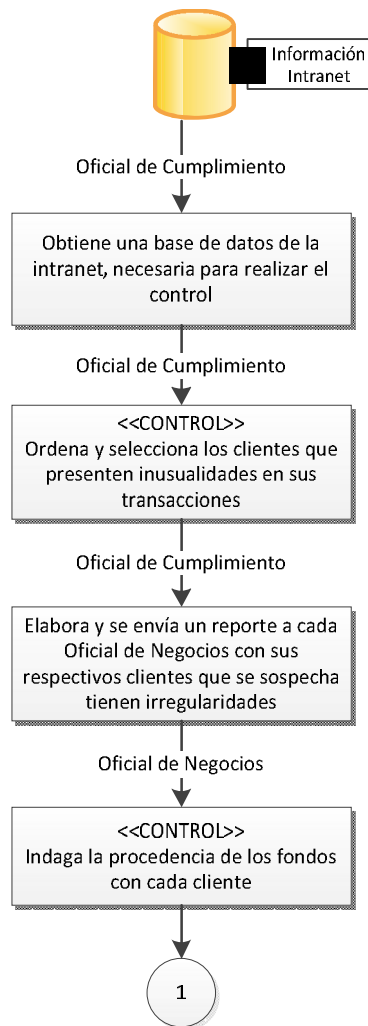


## **8. Proceso de monitoreo permanente de transacciones inusuales e injustificadas**

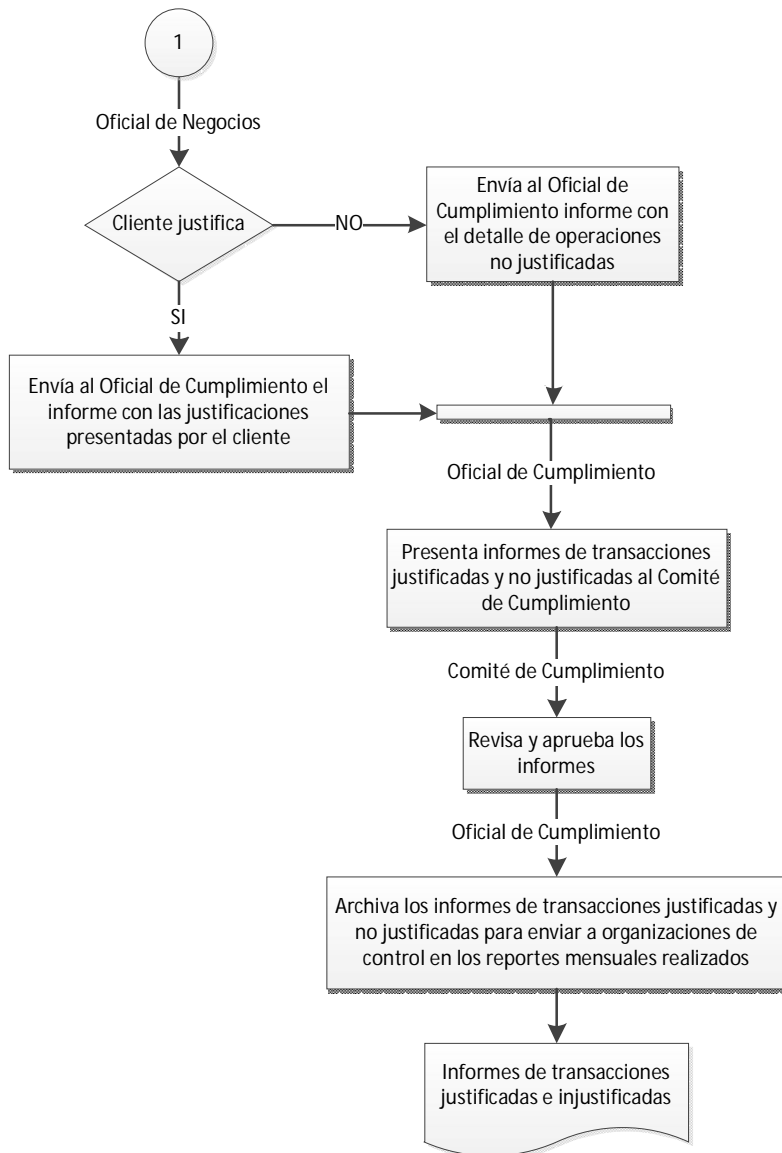
### Procedimientos:

1. El oficial de cumplimiento semanalmente obtiene una base de datos de la intranet necesaria para realizar el control de transacciones inusuales o injustificadas (obtiene información de transacciones mayores o iguales a \$4,000.00). este control se lo debería realizar diariamente pero por falta de autorización se lo realiza semanalmente.
2. El oficial de cumplimiento ordena y selecciona los clientes que presenten comportamiento inusuales en sus transacciones, en base a esta información se le envía un reporte al oficial de negocios con el listado de cliente a su cargo que ese observa tienen transacciones inusuales o presentan inusualidades.
3. El oficial de negocios debe indagar la procedencia de los fondos con cada cliente, para lo que se utiliza el documento: Estudio del cliente y su perfil.
4. Una vez que se haya investigado a cada cliente, el oficial de negocios debe enviarle al oficial de cumplimiento, un informe con los clientes que justificaron sus transacciones y otro informe con los clientes que no realizaron la justificación.
5. El oficial de cumplimiento presenta informes de transacciones justificadas y no justificadas al Comité de Cumplimiento para que sean revisados y aprobados.
6. Cuando los informes de transacciones justificadas e injustificadas son aprobados, el oficial de cumplimiento los archiva ya que estos son parte del cumplimiento de la prevención de lavado de activos y que serán requeridos por los entes de control cuando realizan sus revisiones.

Diagramación:





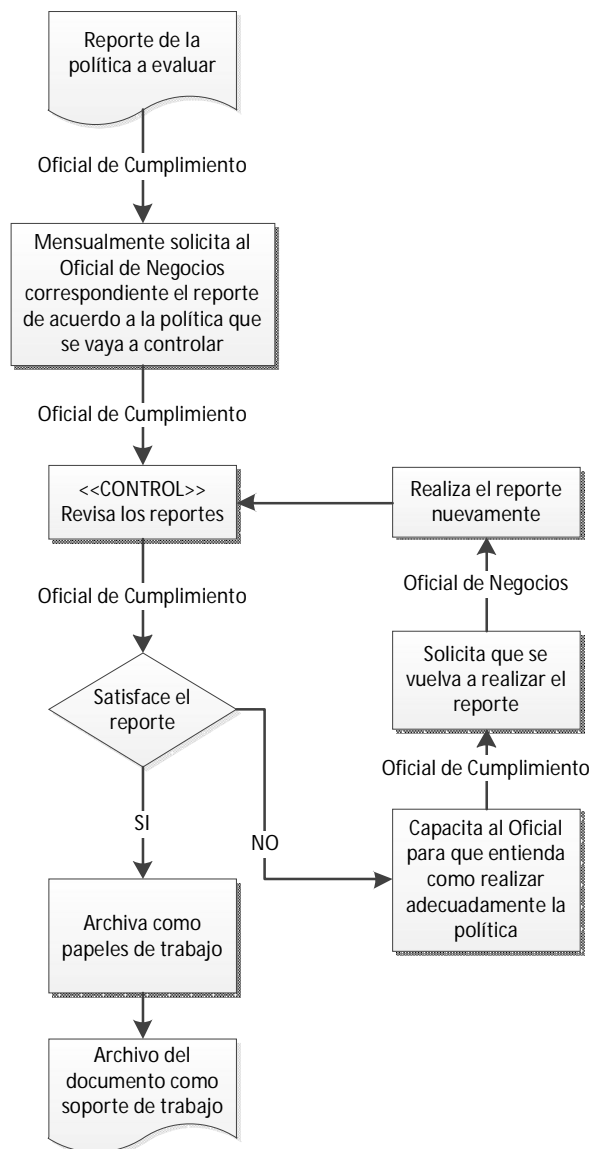


**9. Proceso de control de cumplimiento de las políticas: conozca a su cliente, conozca a su empleado, conozca a su corresponsal, conozca a su mercado, figuras públicas**

Procedimientos:

1. Mensualmente el oficial de cumplimiento debe controlar que las políticas: conozca a su cliente, conozca a su empleado, conozca a su corresponsal, conozca a su mercado y figuras públicas, se estén cumpliendo correctamente, para lo que solicita al oficial de negocio correspondiente un reporte de acuerdo a la política que se esté evaluando.
2. El oficial de cumplimiento revisa los reportes para corroborar que las políticas se estén cumpliendo como se indica en el manual de control interno de prevención de lavado de activos.
3. Si no se encuentran novedades en los reportes, el oficial de cumplimiento los archiva como documentos de soporte de trabajo.
4. Si los reportes no son satisfactorios, el oficial de cumplimiento debe capacitar al oficial evaluado, para que entienda como aplicar las políticas de forma correcta y le solicita que realice nuevamente el reporte de la política evaluada. Continuar en la actividad número 2.

Diagramación:



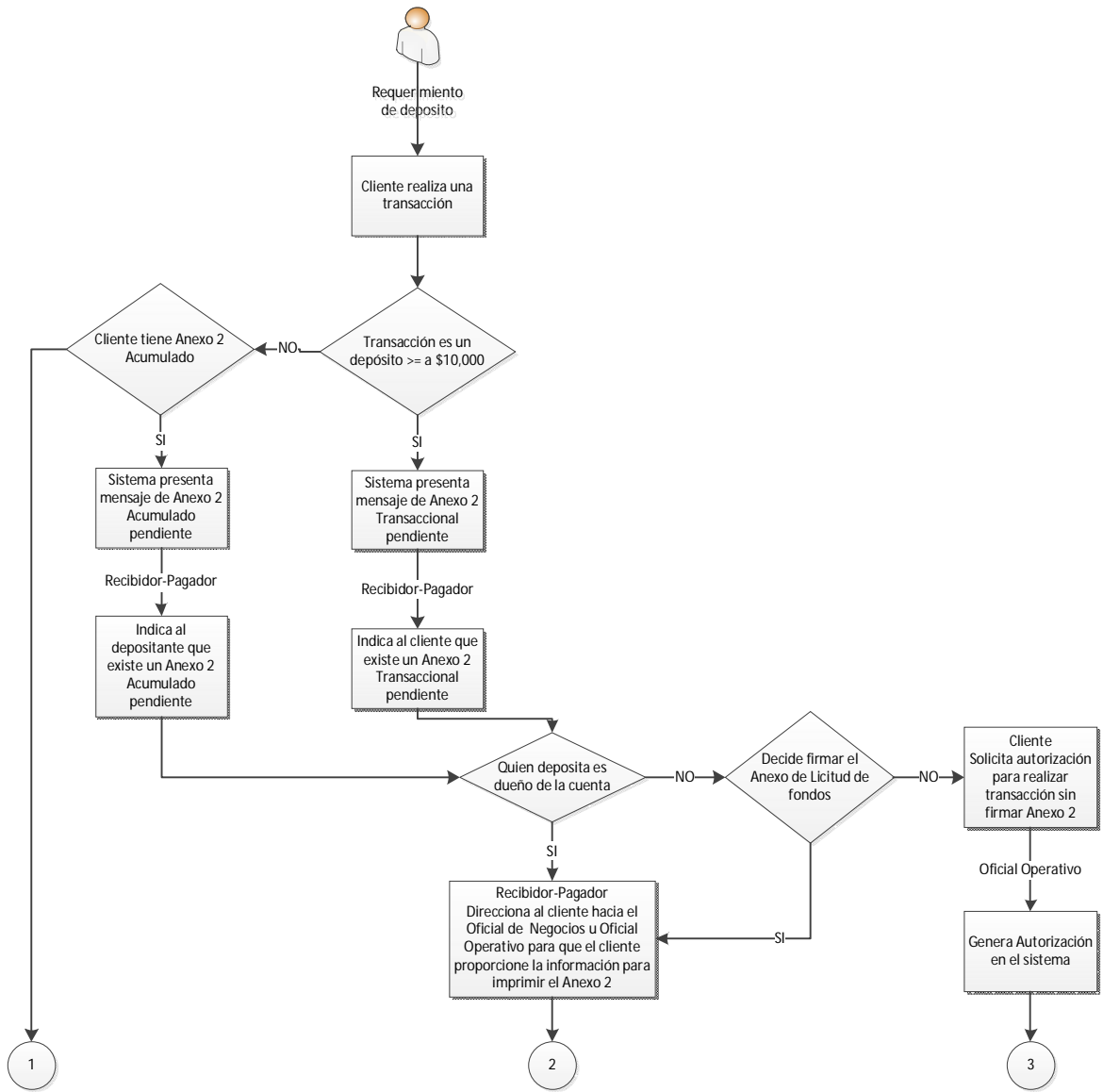
## 10. Proceso ingreso de firmas Anexo 2

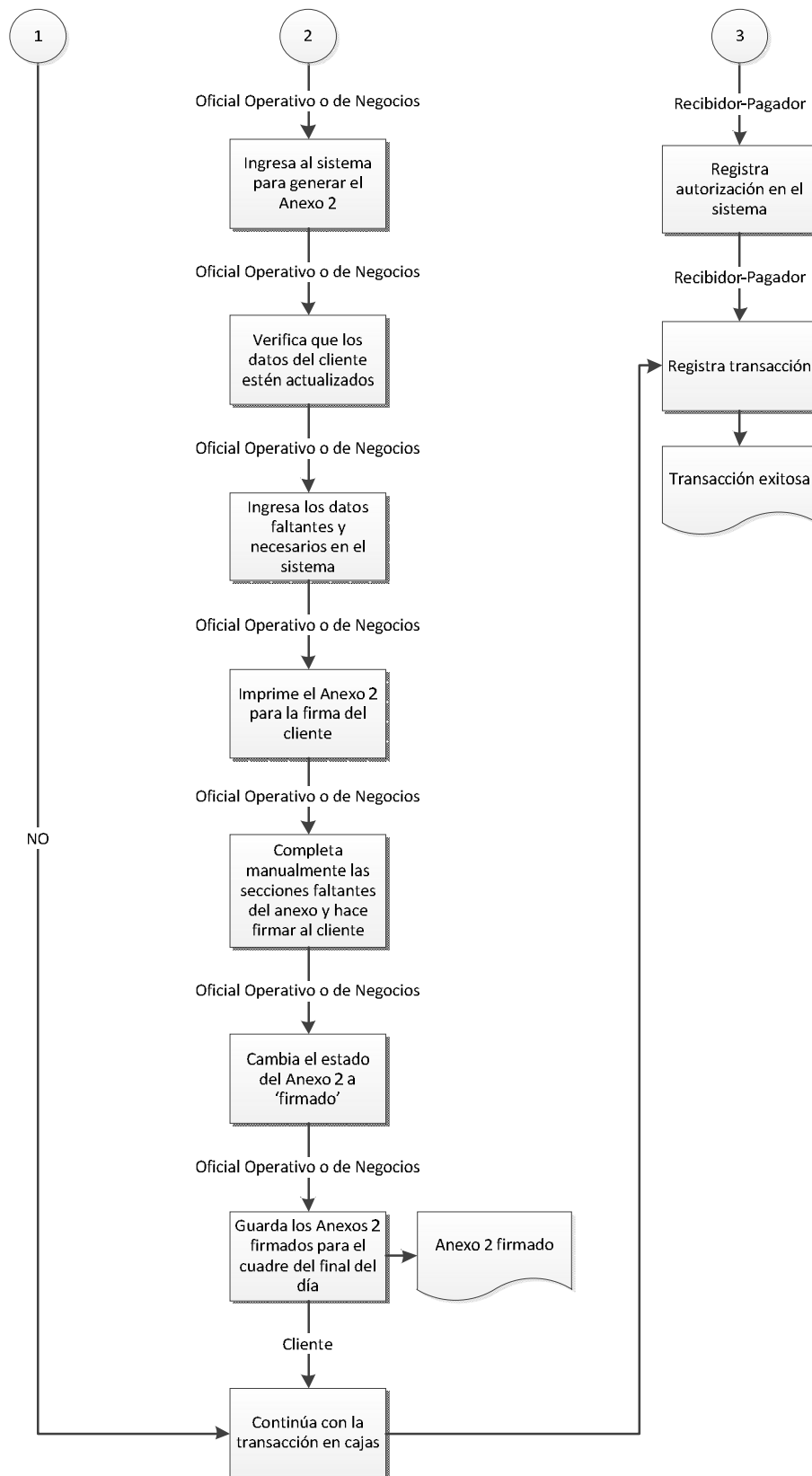
### Procedimientos:

1. Cuando el cliente intente realizar un depósito mayor o igual a \$10,000.00 en ahorros al avista o en ahorros a plazo, el sistema desplegará un aviso indicando que el cliente no ha firmado el Anexo 2 (Ver Anexo No. 2).
2. Si el cliente es dueño de la cuenta, el receptor pagador debe informar al cliente que es necesario que llene el Anexo 2, para lo que lo dirigirá hacia el Oficial Operativo u Oficial de Negocios.
3. El Oficial Operativo u Oficial de Negocios debe ingresar al sistema para generar el Anexo 2. En el sistema debe comprobar que la información del dueño de la cuenta se encuentra actualizada e imprimir el anexo.
4. El Oficial Operativo u Oficial de Negocios procederá a hacerle firmar al cliente el anexo de licitud de fondos impreso una vez que haya completado manualmente las otras secciones del anexo, como son: identificación de la persona que efectúa la transacción cuando no es el dueño de la cuenta el que realiza la transacción, y la declaración de origen de fondos.
5. El Oficial Operativo u oficial de Negocios debe registrar el Anexo 2 como firmado únicamente cuando el cliente ha firmado definitivamente el anexo de licitud de fondos.
6. El oficial operativo u oficial de negocios guardará los anexos 2 firmados para el cuadro del final de día.
7. Una vez concluido este procedimiento, el cliente podrá realizar la transacción en cajas.

8. Si el cliente no es dueño de la cuenta, el receptor pagador debe preguntarle si desea firmar el anexo 2.
9. Si el cliente desea firmar el Anexo2, este debe ser direccionado hacia el oficial operativo u oficial de negocios, continuar en la actividad numero 3.
10. Si el cliente no desea firmar el anexo 2, este debe ser direccionado hacia el oficial operativo para que solicite una autorización para realizar una transacción de firmar el anexo 2.
11. El oficial operativo ingresa en el sistema para generar la autorización
12. Una vez generada la autorización el receptor pagador debe registrar la autorización y efectuar la transacción del cliente.
13. Cuando el cliente intenta realizar una transacción I (deposito o retiro) de cualquier valor (se mayor o menor a \$10,000.00) el sistema verifica automáticamente si dicho cliente tiene o no acumulados anexos2 pendientes de firmar.
14. Si el cliente tiene anexos 2 acumulados pendientes de firmar, el sistema impedirá realizar la transacción (la diferencia con el anexo 2 transaccional, es que este tipo de anexo no puede ser cancelado, a pesar que está en estado pendiente) y continuar en la actividad número 2.

Diagramación:





## 11. Proceso de Firma Anexo 3

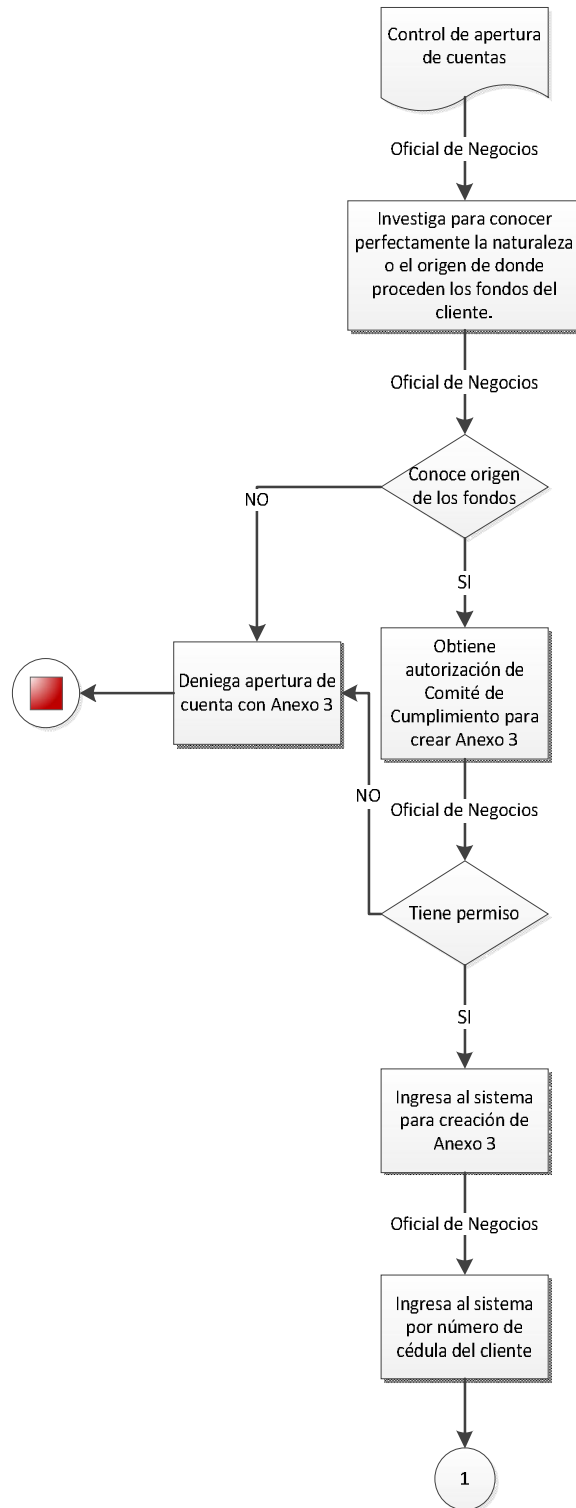
### Procedimientos:

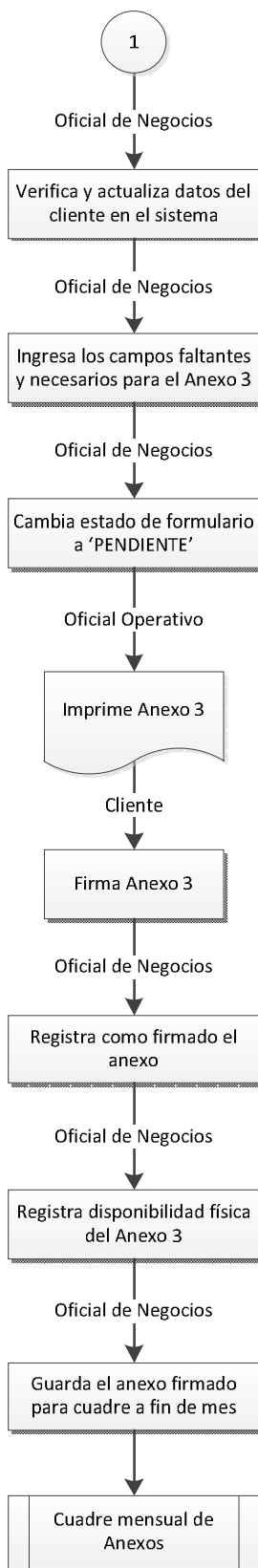
1. Si el cliente desea evitar firmar el Anexo 2, solicita firmar un anexo 3.
2. Para concederle al cliente un Anexo 3 (ver Anexo No. 3), el oficial de negocios debe tener la autorización del Comité de Cumplimiento y además conocer perfectamente la naturaleza y procedencia de los fondos del cliente (debe aplicar la política Conozca a su cliente), caso contrario debe denegar la petición del cliente.
3. Para generar el anexo 3 el oficial de negocios debe ingresar al sistema, buscar la información del cliente e indicar que desea crear un nuevo anexo 3.
4. En el sistema debe comprobar que la información del dueño de la cuenta se encuentra actualizada, ingresar nombre del “representante legal” en caso de ser necesario, los números de préstamos y en el campo No. Cuentas las cuentas que tenga el cliente
5. Cambia el estado de formulario a pendiente y lo imprime (el anexo 3 vigente a una determinada fecha impedirá la generación del anexo 2 transaccional o acumulado hasta que termine la valides de 180 días o el tiempo asignado por el comité de cumplimiento, pero no eliminara los anteriores anexos que se encuentren pendiente).
6. El oficial de negocios hará firmar el anexo 3 impresos al cliente una vez que haya completado manualmente la información de las otras secciones del anexo, tales como: información de la actividad de cliente e historia transaccional.
7. Ya firmado el anexo, el oficial de negocios registra en el sistema el anexo 3 como firmado y registrara la disponibilidad física del mismo.



8. El oficial de negocios guarda el anexo 3 firmado para cuadre final de mes.

Diagramación:



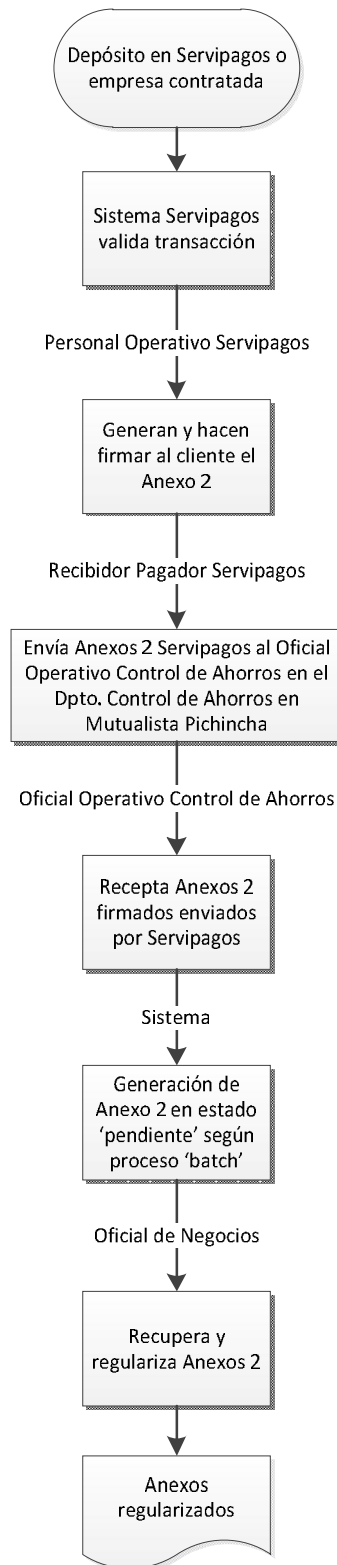


## 12. Proceso de anexos en Servipagos

### Procedimientos:

1. Cuando el cliente realice un depósito mayor o igual a \$10,000.00 en una agencia de Servipagos, la transacción será válida en su sistema para generar el formulario para transacciones que igualen o superen los \$10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera y origen lícito de fondos correspondiente.
2. Servipagos tiene la obligación de hacer firmar al cliente el formulario para transacciones que iguales o superen los \$10,000.00, o su equivalente en moneda extranjera y origen lícito de fondos, y enviarlo al oficial operativo Control de Ahorros al departamento de operaciones en Mutualista Pichincha.
3. En nuestro sistema se generaran anexos 2 pendientes para este tipo de transacciones (a través de un proceso batch de frecuencia de área) con el objetivo de que el oficial de negocios dé el seguimiento respectivo y recupere los formularios para transacciones que igualen o superen los \$10,000.00 o su equivalente en moneda extranjera y origen lícito de fondos provenientes de Servipagos, para esta tarea el oficial de negocios debe coordinar con el departamento de Control de Ahorros,
4. Estos anexos pendientes no impedirán que el cliente pueda realizar transacciones en cajas de Mutualista Pichincha.

Diagramación:

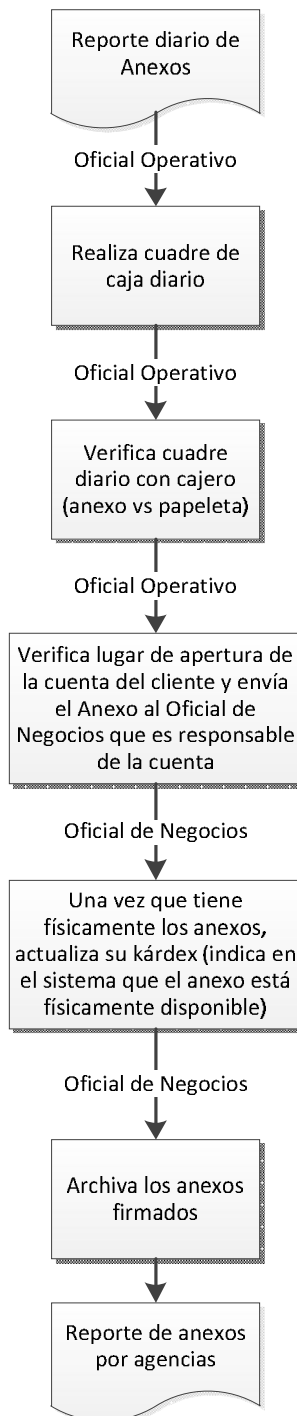


### **13. Proceso de cuadro diario de Anexos**

#### Procedimientos:

1. El oficial operativo al realizar el cuadro diario de caja, verifica con el cajero que los anexos existentes correspondan con las papeletas.
2. El oficial operativo debe identificar la agencia de apertura de la cuenta y el oficial de negocios corresponsable de la misma para enviarle el anexo 2 del cliente.
3. El oficial de negocios al tener físicamente los anexos que le corresponden debe registrar en el sistema que el anexo 2 se encuentra físicamente disponible y archivarlo.

Diagramación:

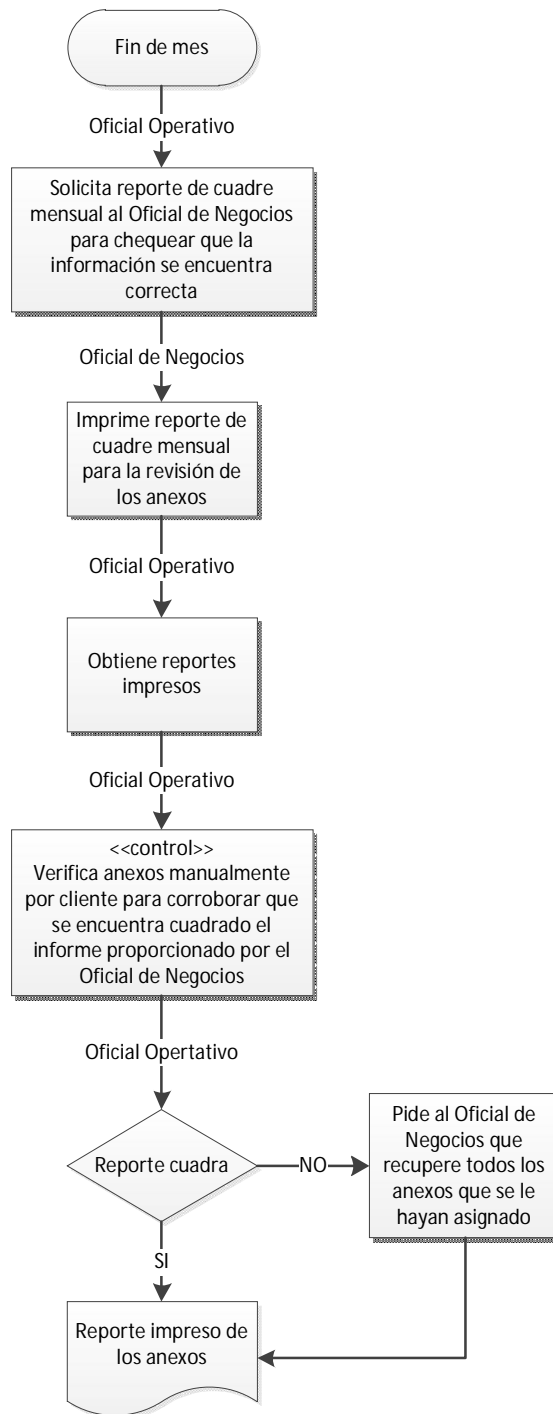


## **14. Proceso de cuadro mensual de Anexos**

### Procedimientos:

1. Mensualmente el oficial operativo solicita el reporte de los anexos de licitud de fondos al oficial de negocios para chequear que la información se encuentre correcta.
2. El oficial de negocios debe seleccionar en el sistema los anexos que le han sido asignados en el mes e imprimir el reporte para entregárselo al oficial operativo.
3. El oficial operativo verifica que el reporte este cuadrado con todos los anexos de licitud de fondos, y que estos anexos estén llenos correctamente.
4. En caso de que existan problemas en el reporte, el oficial operativo debe indicarle al oficial de negocios los problemas existentes y recordarle que es su obligación recuperar todos los anexos que le hayan sido asignados y tenerlos adecuadamente archivados.

Diagramación:



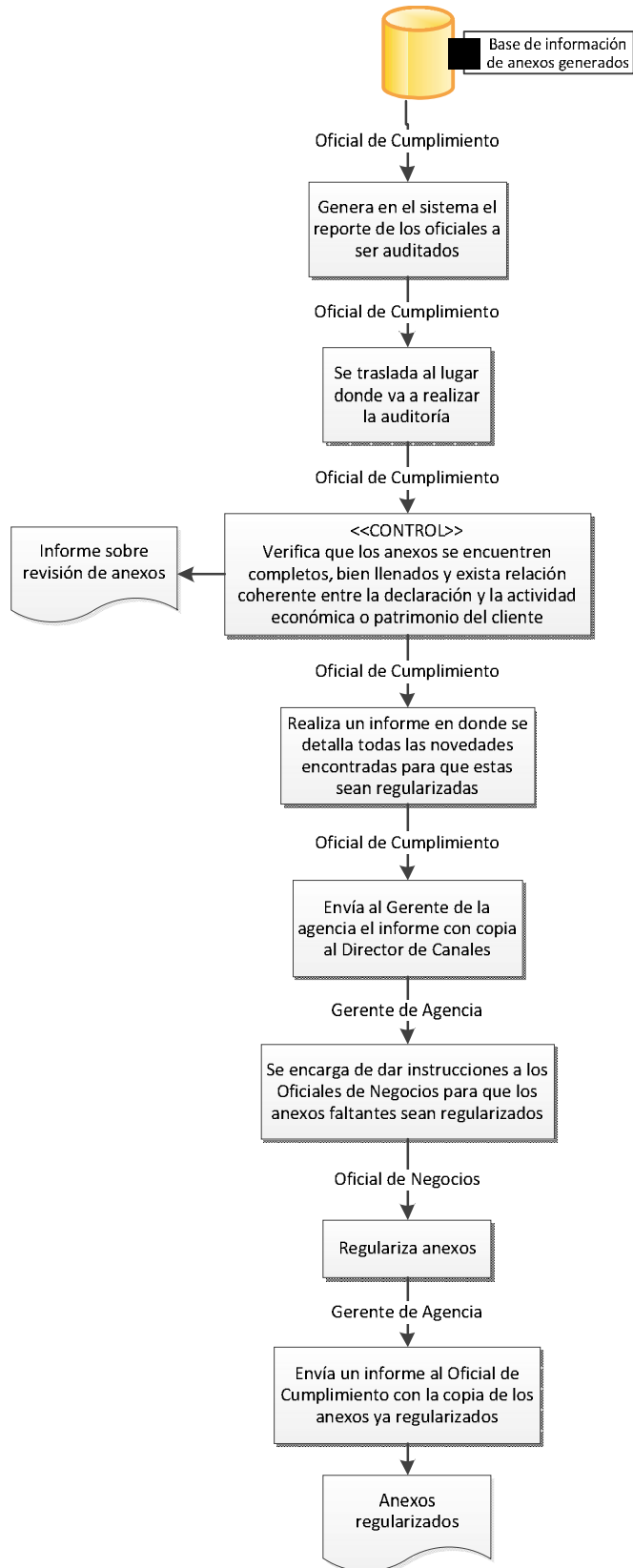


## 15. Proceso de control y regularización de anexos

### Procedimientos:

1. Para realizar el control y regularización de anexos de licitud de fondos, el oficial de cumplimiento genera en el sistema un reporte que contiene la información de los oficiales a ser auditados y se traslada al lugar donde se llevara a cabo la auditoria.
2. Verifica que los anexos de licitud de fondos asignados a cada oficial se encuentren completos, correctamente llenados y exista una relación coherente entre la declaración proporcionada por el cliente y la actividad económica o patrimonio del mismo.
3. Realiza un informe que detalla todas las observaciones encontradas en la auditoria y se la envía al Gerente de la agencia con copia al director de Canales, se solicita además al Gerente de la agencia que todas las novedades (de existir alguna) sean regularizadas.
4. El Gerente de la agencia se encarga de dar instrucciones a los oficiales de negocios cuyos anexos presentan anomalías para que estos sean corregidos.
5. Una vez que los anexos sean regularizados el Gerente de la agencia debe enviar un informe al oficial de cumplimiento con copia de los anexos corregidos.

Diagramación:

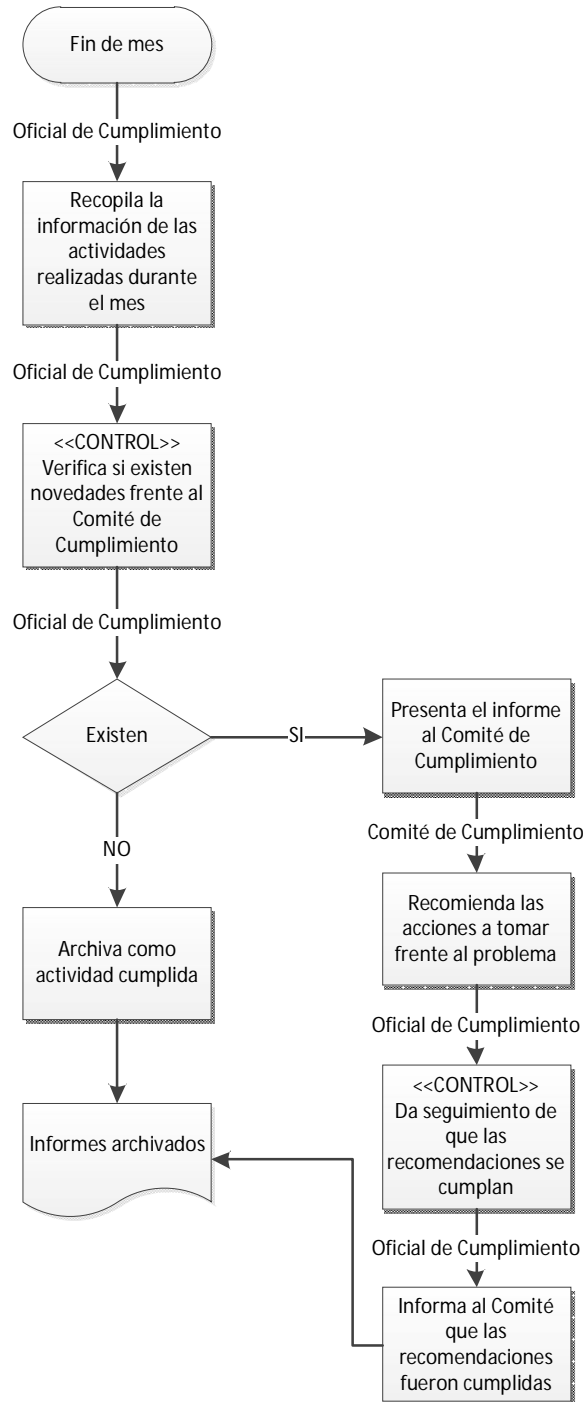


## **16. Proceso de presentación mensual de informes al Comité de Cumplimiento**

### Procedimientos:

1. Mensualmente el oficial de cumplimiento recopila la información de las actividades que fueron realizadas.
2. El oficial de cumplimiento reporta los resultados de los procesos de cumplimiento y las actividades realizadas, se envía también un informe de las novedades encontradas durante el mes.
3. Si no existen novedades el oficial de cumplimiento archiva los informes y se da como actividades cumplidas de acuerdo al cronograma.
4. En caso de presentarse novedades, el Comité de Cumplimiento emite recomendaciones.
5. El oficial de cumplimiento da seguimiento a las recomendaciones y debe informar al Comité de Cumplimiento cuando estas fueron cumplidas.
6. El oficial de cumplimiento archiva los informes y se da como actividades cumplidas de acuerdo al cronograma.

Diagramación:

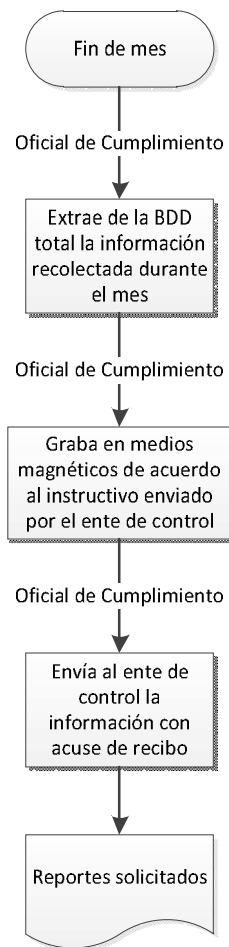


## **17. Proceso de presentación de informes e información requerida a Entes de Control mensualmente**

### Procedimientos:

1. Mensualmente el oficial de cumplimiento extrae de la base de datos total la información recolectada durante el mes para enviarla a los organismos de control respectivos.
2. El oficial de cumplimiento graba en medio magnéticos la información, de acuerdo al instructivo enviado por el ente de control, al cual se enviara el informe.
3. El oficial de cumplimiento envía al ente de control en informe con acuse de recibo, la información que se envía es la siguiente:
  - a. Reporte de operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas.
  - b. Reporte de no existencia de transacciones económicas inusuales e injustificadas.
  - c. Reporte de tentativas de operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas, siempre y cuando la institución tuviera una constancia material del intento de hecho.
  - d. Reporte de operaciones y transacciones económicas que iguales o superen los umbrales establecidos por el ente de control.
  - e. Reporte de no existencia de operaciones y transacciones económicas que iguales o superen los umbrales establecidos por el ente de control.
  - f. Otros que establezca el organismo de control mediante circular.

Diagramación:



## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN Y REORGANIZACIÓN

#### 4.1 DESVENTAJAS DE LA ESTRUCTURA ACTUAL

Mediante conversaciones mantenidas con el Oficial de Cumplimiento de la Mutualista Pichincha, se pudieron identificar las desventajas y falencias actuales que tiene la unidad de cumplimiento. Estas son:

- **Contingente humano:**

Una de las mayores desventajas que se presentan con la actual estructura, es la falta de personal exclusivo que trabaje y tengan funciones únicamente dentro de la Unidad de Cumplimiento.

Este contingente humano existente, provoca que haya trabajos y revisiones que puedan estar pendientes aún, lo cual representa un riesgo para la Mutualista.

Por ende también, muchas de las funciones del área recaen sobre el Oficial de Cumplimiento y, al estar el Oficial Suplente trabajando principalmente dentro de otra área de la entidad, no se ve reflejado ningún aporte por parte de éste.

Adicionalmente, esta falta de personal en el área, ha provocado que no se haya podido cumplir a cabalidad con los plazos establecidos para la aplicación de la resolución No. JB-2010-1683, en la cual se dispone:

- La adaptación de la nueva estructura organizacional de la Unidad y Comité de Cumplimiento.

- Definición y diseño de riesgos en materia de lavado de activos, segmentación de bases de datos de clientes por tipo de persona, mercado y producto; matriz de riesgo, establecimiento de perfiles; identificación y categorización de factores de riesgo.
- Aprobar la actualización del Manual de Prevención de Lavado de Activos.
- Someter a calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros al Oficial de Cumplimiento suplente.
- Adecuación de las bases de datos a los perfiles de riesgo definidos y diseñados.
- Procesos de monitoreo, definición de alertas, sistemas de justificación de alertas, sistemas de análisis, reporte, y software para la aplicación de las reformas<sup>95</sup>.

- **Por procesos:**

Desde el año 2008, se han venido implementando, poco a poco, los procesos requeridos dentro de las últimas modificaciones y resoluciones expedidas; sin embargo, hasta el momento no se ha podido llegar hasta donde la Ley lo exige, y siguen persistiendo ciertas falencias y carencias.

Adicionalmente, existen todavía temas y factores importantes que se deben tomar en cuenta, puesto que cuando se llegue a conocer toda la normativa internacional referente a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, se tendrán que implementar y modificar, aún más, las estructuras, procedimientos y políticas de la unidad, intensificando o incrementando sus responsabilidades y obligaciones.

- **Herramientas informáticas:**

Al momento, la Unidad de Cumplimiento no cuenta con una herramienta informática que le permita desempeñar sus funciones de

---

<sup>95</sup> Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero, Disposiciones Transitorias.



manera óptima. El plazo máximo para la implementación de un sistema que le permita el manejo de bases de datos y reconocimiento de transacciones inusuales, operaciones de montos que sobrepasen los US\$ 10,000.00, entre otras, era hasta el mes de noviembre.

La herramienta ya fue adquirida en meses pasados y se espera tener lista su implementación y empezar a operar con ella al 100% en el mes de mayo.

Estas desventajas se han dado debido a la minorada importancia que se le otorgaba a los asuntos referentes a la prevención del lavado de activos hace unos años atrás, en comparación con lo que actualmente se está aplicando y con lo que pretende alcanzar con la nueva normativa. Adicionalmente, se debe considerar que la Mutualista se encuentra en un etapa de implementación de cambios y mejoras, por lo tanto hay aspectos dentro del trabajo de la Unidad de Cumplimiento que se postergan o se adelantan con la finalidad de que, en lo posible, se cumpla con todos los requerimientos y obligaciones que tiene la institución con relación a la prevención del LA/FT; es así que cabe destacar el esfuerzo y el trabajo hasta ahora realizados por el oficial de cumplimiento para que, en las condiciones actuales de unidad, se haya cumplido con los requerimientos y exigencias de los Entes y Organismos de Control.

## **4.2 DEFICIENCIAS EN LOS PROCESOS ACTUALES**

La principal deficiencia que podemos observar dentro de los procesos actualmente establecidos en los manuales de procedimientos para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, es la concentración del trabajo en el Oficial de Cumplimiento, sin que éste pueda contar con apoyo de otros colaboradores que tengan funciones y responsabilidades exclusivas dentro del área y, que además, cubran los requerimientos externos y las necesidades

de revisoría y control que son indispensables para un adecuado monitoreo y mitigación del riesgo de lavado de activos.

Adicionalmente, hay procesos que no se encuentran definidos dentro del manual de lavado de activos, y que su implementación es importante para un óptimo funcionamiento del área.

Por estas razones, es importante proponer la reestructuración de los procesos establecidos dentro del manual de la unidad, con la finalidad de mejorar la distribución de funciones y responsabilidades, y así mismo, realizar posteriormente un levantamiento de aquellos procesos que aún no se encuentran definidos, aplicando el mismo modelo que a continuación se propone en este mismo capítulo.

#### **4.3 FUNDAMENTO PARA LA REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA**

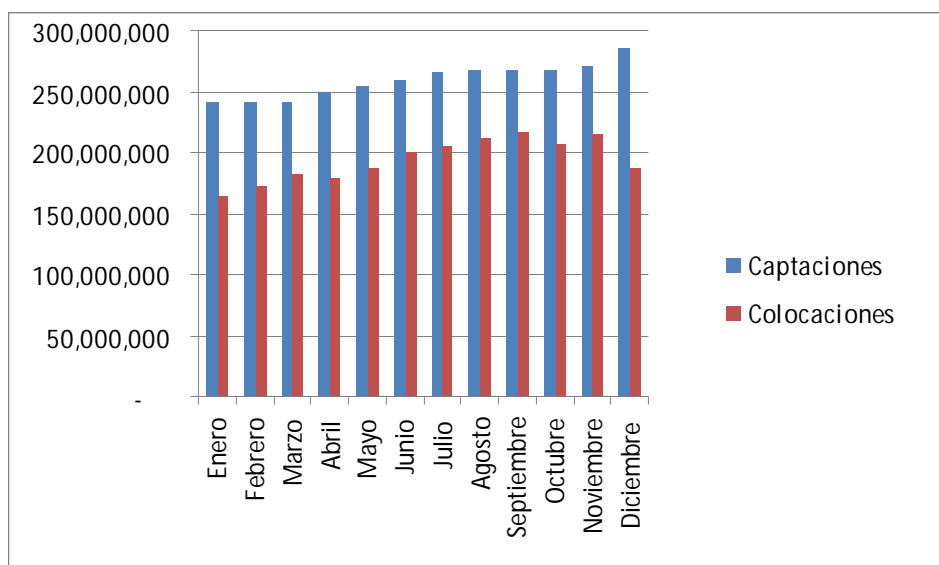
Por independencia, objetividad, y una mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos que se establecen para la adecuada administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de terrorismo, es procedente el realizar una reestructuración y mejoramiento a la Unidad de Cumplimiento.

En función de lo dicho, la propuesta de reestructuración de la Unidad de Cumplimiento de Mutualista Pichincha constituye una redefinición funciones y responsabilidades para cada miembro del equipo, en base a las dimensiones y tendencias de crecimiento de la mutualista.

Para conocer más a fondo y tener una clara idea del tamaño de la institución, se analizó el crecimiento en captaciones y colocación de cartera para el año 2010, así como la cantidad de clientes y cuentas al cierre del año, y de lo cual se obtuvieron los siguientes datos:

### Captaciones y colocaciones.-

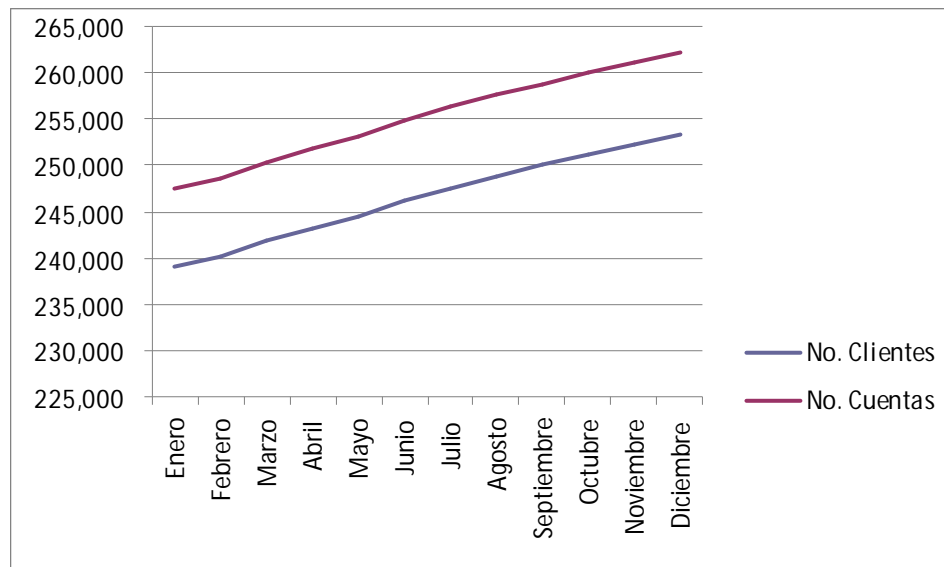
De enero a diciembre, del año en mención, la mutualista obtuvo un aumento en captaciones del 19%, equivalente a US\$ 44,576,394. En cuanto a colocaciones, se pudo observar que el saldo total de la cartera creció de un 14%, equivalente a US\$ 22,226,927; como se muestra en el gráfico a continuación:



En base al crecimiento anual que se obtuvo para el 2010, podemos indicar que en promedio, la tendencia de crecimiento mensual en captaciones es de 1.57% y en colocaciones de cartera es del 1.31%.

### Número de asociados y cantidad de cuentas.-

La mutualista muestra un crecimiento del 5.99% de enero a diciembre de 2010, lo cual significa un aumento de 14,305 clientes a nivel nacional. Sin embargo, se debe indicar que este crecimiento no es igual con el incremento en cuentas, el cual se da en un total de 14,740, lo cual representa un 5.96%.



Con esto, podemos determinar una tendencia de crecimiento mensual promedio del 0.53% tanto para la captación de asociados, como apertura de nuevas cuentas por parte de los clientes actuales.

#### 4.4 PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN

La propuesta de reestructuración de la Unidad de Cumplimiento de Mutualista Pichincha está enfocada netamente en la inclusión de nuevo personal de acuerdo a los requerimientos actuales, y en una nueva distribución de las funciones, responsabilidades y actividades que se realizan dentro del área.

De esta manera planteamos tanto el perfil para cada funcionario, nuevas distribuciones del trabajo dentro de los procesos existentes y realizamos el levantamiento de informes que se encuentran a cargo del departamento.

Con la información y los modelos establecidos a continuación, se pretende establecer los parámetros y guías que le permitan a la Unidad de Cumplimiento alcanzar sus objetivos como área, y se establezca como un departamento que

se encuentre acorde a las exigencias de la normativa vigente y de las condiciones actuales del mercado financiero tanto nacional como internacional en relación a la prevención del LA/FT, y que inclusive pueda llegar a establecerse, a futuro, objetivos más amplios y considerar la posibilidad de consolidarse como un área especializada no sólo en la prevención del lavado de activos, sino que también sea un área especializada en auditoría forense.

#### 4.4.1 ORGANIGRAMA JERÁRQUICO PROPUESTO:



#### 4.4.2 DETERMINACIÓN DE PERFILES:

Dentro de la Unidad de Cumplimiento se requiere la incorporación de personal de apoyo que tenga un perfil profesional acorde al tipo de trabajo que deberá desempeñar. Esta selección se realizaría internamente, por lo que perfil para el cargo sería el siguiente:

- Asistentes de Cumplimiento:

Requisitos formales

- Mínimo 4 años de estudios superiores de Ingeniería de Empresas, Finanzas, Auditoría o carreras afines.
- Experiencia en el área operativa de la institución.
- Conocimiento de procesos, productos y servicios de Mutualista.
- Excelentes conocimientos de computación (principalmente de Excel), y tener buena capacidad de redacción.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Disponibilidad para viajar.

#### Competencias

- Proactividad
- Atención al detalle
- Trabajo en equipo
- Comunicación

#### Consideraciones especiales:

- Las personas interesadas, que cumplan con el perfil establecido, podrían participar en este proceso, siempre y cuando tengan más de un año trabajando en la Mutualista y mínimo 6 meses en la posición actual, de acuerdo a las políticas establecidas por la institución.

#### **4.4.3 DETERMINACIÓN DE FUNCIONES:**

Para cada uno de los involucrados en la prevención de LA/FT, se debe determinar las funciones que le corresponden por separado, siendo así:

- Directorio:

Adicionalmente a las funciones preestablecidas en el Art. 40 de las Normas de prevención de lavado de activos para las instituciones del Sistema Financiero, enunciadas en el capítulo 2 de esta tesis, son funciones del Directorio las siguientes:

1. Conocer, aprobar y dar seguimiento a las resoluciones que se adopten en el Comité de Cumplimiento.
2. Conocer, evaluar y emitir resoluciones con respecto a las observaciones y novedades más relevantes, presentadas en los comités de cumplimiento.
3. Aprobar y certificar los informes que se emitan en la Unidad de Cumplimiento con relación a transacciones que presentan inusualidades.

- Comité de Cumplimiento:

Las principales funciones del Comité de Cumplimiento se establecen en el Art. 42 de las Normas de prevención de lavado de activos para las instituciones del Sistema Financiero, enunciadas en el capítulo 2 de esta tesis; sin embargo, se considera enunciar también las siguientes:

1. Realizar seguimientos de las resoluciones adoptadas en cada sesión del comité y verificar su cumplimiento.
2. Poner en conocimiento del Directorio todas aquellas observaciones y novedades que sean relevantes para su evaluación y consideración.

3. Servir de vínculo directo entre el Directorio y la Unidad de Cumplimiento en todo aspecto.
4. Evaluar los informes y observaciones presentadas por el Oficial de Cumplimiento con relación a transacciones que presentan inusualidades o señales de alerta.

- Oficial de Cumplimiento principal:

En el Art. 51 de las Normas de prevención de lavado de activos para las instituciones del Sistema Financiero, enunciadas en el capítulo 2 de esta tesis, se establecen las funciones del oficial de cumplimiento. Adicionalmente, dentro de la institución, se consideran las siguientes:

1. Evaluar el desempeño y cumplimiento de objetivos de los empleados a su cargo.
2. Aprobar y supervisar la distribución del trabajo de acuerdo a la planificación y los requerimientos generales del área.
3. Realizar seguimientos al Plan Anual de trabajo.
4. Elaboración de políticas en relación a la prevención de LA/FT para todas las áreas y empresas subsidiarias.

- Oficial de Cumplimiento suplente:

Serán funciones del oficial de cumplimiento suplente las siguientes:



1. Reemplazar al oficial de cumplimiento principal, cuando se deba ausentar de lugar de trabajo, ocupando las funciones de éste.
2. Apoyar al oficial de cumplimiento principal con las capacitaciones y revisiones que se deben realizar mensualmente a los diferentes departamentos y agencias de la mutualista.
3. Revisar que las políticas de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo se encuentren debidamente aplicadas, por parte de los oficiales de negocios y capacitarlos en caso de ser necesario.
4. Supervisar el trabajo realizado por los asistentes de cumplimiento.
5. Elaborar trimestralmente las estadísticas correspondientes a los objetivos, metas y nivel de cumplimiento de las actividades planificadas y programadas en el Plan Anual de Trabajo.
6. Asesorar al personal de Mutualista Pichincha a través de medios magnéticos o telefónicos, de acuerdo a las políticas y normativa vigente.

•Asistente de Cumplimiento:

Serán funciones de los asistentes de cumplimiento las siguientes:

1. Atender los requerimientos que el oficial de cumplimiento o su suplente, le asignen.
2. Trabajar en equipo con el oficial de cumplimiento y el oficial suplente en las revisiones a los departamentos o agencias de la mutualista.

3. Recopilar la información o evidencias requeridas en la revisión y monitoreo permanente de transacciones.
4. Mantener un archivo adecuado de todos los documentos recibidos y emitidos por la Unidad, de acuerdo a la fecha, importancia y reserva de cada uno de ellos.
5. Apoyar al oficial de cumplimiento y al oficial suplente en todos los trabajos y auditorías que se deban realizar.
6. Obtener semanalmente las bases de sindicatos del CONSEP y de la OFAC.
7. Generar y analizar las bases de transacciones que superan los US\$4,000.00.
8. Generación de estructuras para la SBS y UAF.
9. Elaboración de oficios, memorandos, informes y demás documentos que sean requeridos.

#### **4.4.4 RESPONSABILIDADES DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO**

Como parte de la reestructuración del área, es importante establecer las responsabilidades de cada uno de los actores en la Unidad de Cumplimiento de acuerdo a lo que se propone. De esta manera tenemos las siguientes:

- Oficial de Cumplimiento principal:

1. Velar y supervisar el cumplimiento del Plan Anual de trabajo.

2. Procurar que las políticas y procedimientos establecidos en los manuales de control interno de la mutualista, sean suficientes y apropiados para una adecuada prevención de LA/FT.
3. Velar por que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos en los manuales de prevención de lavado de activos.
4. Revisar permanentemente las normas, leyes, recomendaciones internacionales referentes a la prevención de LA/FT para mantener actualizados sus conocimientos.
5. Capacitarse continuamente y actualizar su licencia para desempeñarse como Oficial de Cumplimiento, de acuerdo como lo establece la norma.

- Oficial de Cumplimiento suplente:

1. Tomar responsabilidad del área en ausencia del Oficial de Cumplimiento principal.
2. Estar al pendiente de las necesidades y requerimientos generales del área.
3. Mejorar, optimizar, formalizar e innovar los procesos de la Unidad de acuerdo a las necesidades que se presenten.
4. Capacitarse continuamente y actualizar su licencia para desempeñarse como Oficial de Cumplimiento suplente, de acuerdo como lo establece la norma.

- Asistentes de Cumplimiento:

1. Manejar adecuadamente la información obtenida en las revisiones realizadas y de las evidencias que se obtengan de las indagaciones y análisis a las transacciones de los clientes.
2. Guardar estricta reserva sobre la información a la cual tiene accesibilidad.
3. Desempeñarse con absoluto profesionalismo y con las precauciones debidas, en cada una de las actividades o funciones que se encuentren a su cargo.

#### **4.4.5 FLUJOGRAMAS DE LOS PROCESOS REESTRUCTURADOS**

Para la reorganización y reestructuración de los procesos actuales y nuevos procesos a implementarse, se ha considerado los siguientes puntos:

- **Frecuencia:** se refiere a la cantidad de veces que el proceso se aplica en la Unidad de Cumplimiento.
- **Riesgo:** en relación al nivel de riesgo al que se expone la institución en el caso de no realizar alguno de los controles inmersos en el proceso o, en general, no realizar ningún proceso.

Para los flujogramas presentados a continuación, se consideró un formato con el cual se establezcan y se presenten claramente definidos los siguientes parámetros: áreas involucradas, responsables, tiempos de ejecución, grado de cumplimiento requerido y documentos que intervienen en el proceso.

Por efectos de confidencialidad y objetividad, se han escogido 6 procesos, en específico, para mostrar el modelo y estructuración recomendados para la determinación de procesos dentro de la Unidad de Cumplimiento, los cuales son:

1. Atención a requerimientos por parte de Entes de Control
2. Capacitación al personal
3. Control de cumplimiento de procedimientos
4. Monitoreo permanente de operaciones
5. Detección de operaciones inusuales
6. Control de conocimiento de políticas

## **PROCESO:**

### **ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR PARTE DE** **ENTES DE CONTROL**

## **1. ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS POR PARTE DE ENTES DE CONTROL**

**Frecuencia:** Indeterminada

**Riesgo:** Alto

### **Procedimiento:**

1. Cuando un organismo de control, Ministerio Público (Fiscalías), u otras instituciones reguladoras facultadas para solicitar información cuando así lo requieran, envían en un oficio dichos requerimientos, la Unidad de Cumplimiento, y en ocasiones, con el apoyo del Departamento Legal y Operaciones de Mutualista Pichincha serán los encargados de responder estas solicitudes. Para ello, el oficial de cumplimiento al recibir el oficio delegará la recopilación de la información pertinente a un asistente de cumplimiento para su posterior contestación.
2. El asistente de cumplimiento analiza el pedido y dependiendo de la información solicitada, recurrirá al apoyo del área correspondiente, pudiendo ser esta: Operaciones, Servicio al Cliente, Departamento Legal, entre otras.
3. El asistente de cumplimiento reúne la información y comprueba que se encuentre correcta y completa de acuerdo a lo que ha sido solicitado, en caso de que exista algún error o faltante en la información, se volverá a solicitar la información corregida al área correspondiente; luego de cual elabora un borrador del informe u oficio con el cual se dará contestación al requerimiento.
4. El oficial de cumplimiento revisa y, en caso de ser necesario, hace las correcciones pertinentes, luego de cual devuelve el borrador al asistente para su impresión definitiva y firma por parte del oficial.
5. Finalmente, el asistente de cumplimiento envía la contestación a la entidad solicitante con un acuse de recibo para los archivos de respaldo.

## Diagramación:

No.	ÁREA 1	RESPONSABLE	TIEMPO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
<b>UNIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>						
1		Oficial de cumplimiento	30 minutos	100%	Oficio o carta del ente de control	Los oficios se deben firmar y numerar al momento de su recepción.
2		Asistente de cumplimiento	30 minutos	100%	Mail o memorando interno	Dependiendo de la calidad de información, o de quien se la requiera, se la solicita por mail o mediante memorando.
3		Asistente de cumplimiento	3-5 horas	90%	Borrador del informe u oficio	Dependiendo de la cantidad y calidad de información requerida por el ente de control, puede tomar más tiempo del indicado. No se requiere del 100% de cumplimiento puesto que es un borrador.
4		Oficial de cumplimiento	1 hora	100%	Borrador del informe u oficio	
5		Asistente de cumplimiento	1 hora	100%	Informe u oficio de respuesta	Se realizan los cambios correspondientes en el caso de ser necesario. Se imprimen 3 copias: para la entidad, el Comité y una copia para el archivo.
6		Oficial de cumplimiento	15 minutos	100%	Informe u oficio de respuesta	En caso de ausencia del oficial de cumplimiento, deberá firmar el oficial suplente por él.
7		Asistente de cumplimiento	30 minutos	100%	Informe u oficio de respuesta	El envío se lo realiza a través del sistema de mensajería externa de la mutualista.
8		Ente de control	NA	NA	Acuse de recibo del informe	
9		Asistente de cumplimiento	15 minutos	100%	Acuse de recibo del informe	Se archivan los documentos en orden cronológico.



**PROCESO:**

**CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

## **2. CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

**Frecuencia:** Mensual (una agencia o departamento al mes).

**Riesgo:** Alto

### **Procedimiento:**

1. De acuerdo al cronograma y plan anual de trabajo conocido por el Comité de Cumplimiento y aprobado por el Directorio, se desarrollan las capacitaciones en las distintas agencias y departamentos de Mutualista Pichincha. Para realizar la capacitación el oficial de cumplimiento recopila información relacionada al LA/FT, la cual es obtenida de organismos internacionales como el Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, GAFI, GAFISUT, Convención de Palermo, etc., y de la información obtenida a través de seminarios a los que el oficial de cumplimiento ha asistido, adicional a lo que corresponde por actualización de las disposiciones legales impartidas por el ente de control.
2. El oficial de cumplimiento prepara una exposición para capacitar al personal junto con el material que será utilizado para evaluar los conocimientos impartidos, y la presenta al comité de cumplimiento para su aprobación.
3. El Comité de Cumplimiento, al revisar la presentación, si no concuerda con alguna información de la misma, sugiere realizar cambios al oficial de cumplimiento, caso contrario la aprueba.
4. Una vez aprobada la presentación el asistente de cumplimiento, a través de correo electrónico convoca al personal a la capacitación comunicando el lugar, fecha y hora donde se impartirá la capacitación.
5. El oficial de cumplimiento capacita al personal y al finalizar la presentación realiza una evaluación para comprobar si los nuevos conocimientos fueron comprendidos o si el personal necesita mayor explicación sobre los temas tratados.

6. Los resultados de la evaluación se los envía al Coordinar de Desarrollo Humano para su archivo en el file de cada empleado, de esto se encarga el asistente.

**Diagramación:**

No.	ÁREA 1	ÁREA 2	RESPONSABLE	TIEMPO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
	<b>UNIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO</b>					
1			Oficial de cumplimiento suplente	3 horas	80%		La información que se encuentre impresa deberá ser previamente digitalizada.
2			Oficial de cumplimiento suplente	3 horas	90%	Archivo ppt	El material didáctico puede incluir: videos, ejemplos, etc.
3			Comité de Cumplimiento	2 horas	100%	Archivo ppt	El Comité sugerirá cambios acorde a los objetivos de la capacitación.
4			Comité de Cumplimiento	1 hora	100%	Archivo ppt, actas de comité	Mediante acta se deja constancia de la aprobación del material para las capacitaciones.
5			Asistente de cumplimiento	1 hora	100%	E-mail de convocatoria	Se envía la convocatoria a reunión con carácter obligatorio, a todas las personas a ser capacitadas.
6			Oficial de cumplimiento suplente	2 - 4 horas	100%	Presentación en archivo ppt y evaluaciones.	La capacitación puede demorar más, de acuerdo a las dudas y preguntas que puedan existir. Las evaluaciones se incluyen en el file de cada empleado.
7			Asistente de cumplimiento	30 minutos	100%	Evaluaciones	El envío de las evaluaciones se la realiza a través del sistema de mensajería interna de la mutualista.
7							

**PROCESO:**

**CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS**

### **3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS**

**Frecuencia:** Mensual (una agencia o departamento al mes).

**Riesgo:** Alto

**Procedimiento:**

1. Para verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo, el oficial de cumplimiento realiza visitas a las agencias según el cronograma de trabajo.
2. Mediante muestreo aleatorio, el asistente selecciona los clientes sobre los cuales se realizará la evaluación y elabora una base la cual será su papel de trabajo al revisar la agencia.
3. El equipo de revisión que asiste a la agencia, se encargará de comprobar que las políticas publicadas en los manuales se cumplan correctamente con cada cliente. Además verifica que transacciones y operaciones, que superan los umbrales establecidos, se encuentren correctamente respaldadas con la respectiva documentación y los anexos que han sido preparados por la unidad de cumplimiento.
4. El equipo de revisión genera un resumen con las novedades encontradas en la revisión para discutir las con el Gerente de la agencia y que en caso de existir observaciones estas pueda ser justificadas por el Gerente siempre y cuando exista documentación que la respalde.
5. Posteriormente, el oficial de cumplimiento elabora un informe para conocimiento del Comité de Cumplimiento. Adicionalmente, se envía el informe a la agencia evaluada conjuntamente con las recomendaciones y acciones correctivas que se deberán aplicar.
6. El Comité de Cumplimiento tras revisar el informe emite sus resoluciones, y en caso de observaciones y si se determinaron sanciones, el oficial de cumplimiento deberá informar a RRHH para que las ejecute.

7. El gerente de la agencia evaluada debe responder al informe enviado por la Unidad de Cumplimiento y mediante un informe de contestación indicar al oficial de cumplimiento sobre las acciones tomadas y con las recomendaciones regularizadas.
8. El oficial de cumplimiento debe realizar el seguimiento de las recomendaciones y sanciones, pues ambas deben ser cumplidas hasta obtener el 100% de corrección o ejecución.
9. El informe debe ser archivado como respaldo para futuros reportes e informes a entes de control.

### Diagramación:

No.	ÁREA 1	ÁREA 2	RESPONSABLE	TIEMPO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
	<b>UNIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>AGENCIAS</b>					
1	Se realizan visitas a agencias de acuerdo a cronograma de trabajo.		Equipo de revisión (Oficial de cumplimiento principal o suplente + Asistente)	NA	90%	Cronograma de trabajo	De acuerdo a la planificación anual, se realizan las visitas a las agencias junto con Auditoría Interna.
2	Obtener del sistema interno la base de datos de los clientes de la agencia.		Asistente de cumplimiento	6-8 horas	90%	Papales de trabajo	El asistente debe preparar las bases de clientes a ser revisados y demás papeles de trabajo que puedan ser elaborados previamente.
3	Revisar y validar que las políticas de los manuales se cumplan.		Equipo de revisión (Oficial de cumplimiento principal o suplente + Asistente)	1-2 días	90%	Anexos, Cuadros mensuales, files de clientes, entre otros papeles de trabajo.	In situ, se validan la existencia de los anexos de licitud de fondos, declaraciones y toda clase de comprobantes que se requieran para la revisión.
4	Generar un resumen de observaciones encontradas y discutir su contenido con el Gerente de Agencia.		Equipo de revisión (Oficial de cumplimiento principal o suplente + Asistente)	1 hora	100%	Borrador de informe	Al final de la revisión se realiza una reunión con la Gerencia de la Agencia para informarle las observaciones encontradas.
5		Presenta sus comentarios, descargos y justificativos de ser el caso.	Gerente de Agencia	1 hora	90%	Entrevista con Gerente de Agencia	Gerente de la Agencia puede presentar sus justificativos y comentarios respecto de las observaciones.
6	Elaborar informe de la revisión realizada y las novedades encontradas.		Oficial de cumplimiento	5-8 horas	100%	Informe de revisión a agencias	Se elabora el Informe de la revisión a la agencia incluyendo los comentarios de la Gerencia.
	Informe de revisión de la agencia						Continúa en la siguiente página.

No.	ÁREA 1	ÁREA 2	RESPONSABLE	TIEMPO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
	<b>UNIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>AGENCIAS</b>					
	①						Viene de la página anterior.
7	Enviar el informe con recomendaciones y acciones correctivas a la agencia correspondiente.		Asistente de cumplimiento	30 minutos	100%	Informe de revisión a agencias	Se imprimen varias copias para enviarlas a: Gerente de Agencia correspondiente y Comité de Cumplimiento.
8		Elaborar y enviar a la Unidad de Cumplimiento el informe de respuesta con las acciones correctivas realizadas.  Informe de regularización de observaciones.	Gerente de Agencia	N/A	100%	Informe de regularización de observaciones	Gerente de Agencia realiza un informe en respuesta con el avance de la regularización de las observaciones.
9		Archiva el documento	Asistente de cumplimiento	15 minutos	100%	Informe de regularización de observaciones	El asistente de cumplimiento archiva el informe.
10	Presentar el informe al Comité de Cumplimiento.		Oficial de cumplimiento	1-2 horas	100%	Informe de revisión a agencias	El oficial de cumplimiento, dentro de las sesiones del Comité, presenta el informe de las revisiones a agencias.
11	Revisar el informe y emite sus comentarios.  Se presentan novedades	SI Imponen la sanción respectiva mediante resolución.  Acta del Comité.	Comité de Cumplimiento	1-2 horas	100%	Acta de Comité	El Comité de Cumplimiento conoce de los informes emitidos y emite sus comentarios. De existir observaciones aplicables de sanción, mediante resolución en acta las impone.
12	NO	Notifican a la instancia correspondiente para que se aplique la sanción.	Comité de Cumplimiento	30 minutos	100%	Acta de Comité	El Secretario del Comité notifica a RR-HH para que proceda con la aplicación de la sanción.
13	Archiva informe de revisión.		Asistente de cumplimiento	30 minutos	100%	Informe de revisión a agencias	El asistente de cumplimiento archiva el informe y demás documentos que se generen.
14	Realizar el seguimiento del cumplimiento de las acciones correctivas.		Oficial de cumplimiento	trimestral	100%	Informe trimestral de cumplimiento.	Posteriormente se realizará el seguimiento trimestral de las observaciones emitidas en los informes realizados.

**PROCESO:**

**MONITOREO PERMANENTE DE OPERACIONES**



#### **4. MONITOREO PERMANENTE DE OPERACIONES**

**Frecuencia:** Diaria

**Riesgo:** Alto


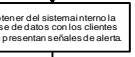
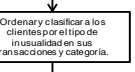
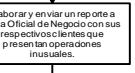
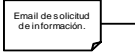
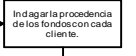
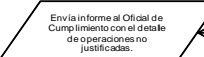

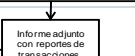
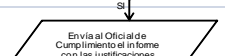
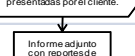
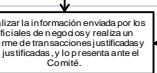
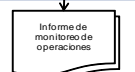
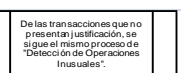
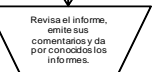


**Procedimiento:**

1. El asistente de cumplimiento diariamente debe descargar la base de datos de la intranet para realizar el control de transacciones inusuales e injustificadas (transacciones mayores o iguales a \$4,000).
2. El asistente ordena y selecciona los clientes que presenten comportamiento inusual en sus transacciones realizando un análisis de los clientes comparando su actividad económica, la transaccionalidad en el lapso de un año, declaraciones del origen de los fondos, o de la manera que crea de acuerdo a la experiencia.
3. En base a esta información se genera un archivo para los oficiales de negocios con el listado de los clientes a su cargo, a fin de que emitan un reporte o informe de: Conozca a su cliente y su perfil.
4. Para ello, el oficial de negocios debe indagar la procedencia de los fondos con cada cliente, para lo cual se utilizará el documento: "Estudio del cliente y su perfil" (Ver Anexo 1).
5. Una vez que el oficial de negocios haya investigado a cada cliente, debe enviar a la Unidad de Cumplimiento un informe con los clientes que justificaron sus transacciones y otro informe con los clientes que no realizaron la justificación.
6. El oficial de cumplimiento revisa y analiza dichos informes, y en base a esta información presenta un informe de transacciones inusuales al Comité de Cumplimiento. Con el informe de las transacciones que no

fueron justificadas se debe seguir el procedimiento: “Detección de operaciones inusuales”.

7. El Comité de Cumplimiento revisa el informe de transacciones inusuales y, de haber transacciones injustificadas, deja constancia en acta de haber conocido en sesión estos informes.
8. El asistente de cumplimiento archiva estos documentos por orden cronológico. Es importante que se realice de esta manera puesto que estos también son parte del cumplimiento de las políticas para la prevención de LA/FT, política que es revisada por los Entes de Control cuando realizan sus revisiones.

## Diagramación:

No.	ÁREA 1	ÁREA 2	RESPONSABLE	TIEMPO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
1	 <p>Base de datos del sistema</p>		Asistente de cumplimiento	1 hora	100%	Base de datos	Diarimente el sistema automáticamente proporciona las transacciones que presentan señales de alerta o cuyos montos superan los umbrales establecidos.
2	 <p>Obtenen el del sistema interno la base de datos con los clientes que presentan señales de alerta</p>		Asistente de cumplimiento	3 horas	100%	Base de datos	El asistente es el encargado de descargar la base a formato excel y ordenar los clientes por agencia e identificar el oficial de negocios que mantiene la relación comercial con cada uno de ellos.
3	 <p>Ordenar y clasificar a los clientes por el tipo de inusualidad en sus transacciones y categoría.</p>		Asistente de cumplimiento	1 hora	100%	Email de reporte de clientes	Se solicita ayuda a los oficiales de negocios para obtener evidencia que sustente y justifique las transacciones que han presentado inusualidades.
4	 <p>Elaborar y enviar un reporte a cada Oficial de Negocio con sus respectivos clientes que presentan operaciones inusuales.</p>		Oficial de Negocios	4-8 horas	100%		Los oficiales consultan con sus respectivos clientes la procedencia o motivo de la transacción y lo llenan en los respectivos formatos de reporte.
5	 <p>Email de solicitud de información.</p>	 <p>Indagar la procedencia de los fondos con cada cliente.</p>	Oficial de Negocios	1 hora	80%	Informe de justificaciones de clientes	Elabora un informe con los reportes de las transacciones que le correspondan indagar. Envían a la Unidad de Cumplimiento los resultados obtenidos, hayan o no hayan justificado los clientes dichas transacciones. - No se requiere de un absoluto cumplimiento por parte del oficial de negocios ya que la Unidad de Cumplimiento se encargará de continuar con las indagaciones en el caso de que el oficial de negocios no haya podido completar el trabajo.
6	 <p>Envía informe al Oficial de Cumplimiento con el detalle de operaciones no justificadas.</p>	 <p>Cliente justifica</p>	Oficial de cumplimiento	4 horas	100%	Informe de monitoreo	Analiza los reportes enviados por los oficiales de negocios y realiza un informe con las transacciones que presentaron señales de alerta y sus resultados.
7	 <p>Informe adjunto con reportes de transacciones.</p>	 <p>Envía al Oficial de Cumplimiento el informe con las justificaciones presentadas por el cliente.</p>					De las operaciones que no se obtuvo justificación, se sigue el mismo proceso para la detección de operaciones inusuales.
8	 <p>Informe adjunto con reportes de transacciones.</p>						
9	 <p>Analizar la información enviada por los oficiales de negocio y realiza un informe de transacciones justificadas y no justificadas, y lo presenta ante el Comité.</p>		Comité de Cumplimiento	1 - 2 horas	100%	Acta de Comité	El Comité en sesión mensual revisa los informes emitidos durante el mes y deja constancia de su revisión.
10	 <p>Informe de monitoreo de operaciones</p>	 <p>De las transacciones que no presenten justificación, se sigue el mismo proceso de "Detección de Operaciones Inusuales".</p>					
11	 <p>Revisa el informe, emite sus comentarios y da por conocidos los informes.</p>						
12	 <p>Acta de Comité</p>						
13	 <p>Archiva los documentos</p>		Asistente de cumplimiento	30 minutos	100%	Varios	Archiva los informes, reportes, papeles de trabajo y certificación de conocimiento por parte del Comité, ya que son la evidencia de cumplimiento sobre prevención de LA/FT.

**PROCESO:**  
**DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES E**  
**INJUSTIFICADAS**

## **5. DETECCIÓN DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS**

**Frecuencia:** Indeterminada

**Riesgo:** Alto

### **Procedimiento:**

1. Cuando se detecta una operación o transacción que presenta inusualidades, o que no sean justificadas debidamente por el cliente, es obligación del empleado recurrir al: "Formulario de reporte de señales de alerta" y enviárselo a la Unidad de Cumplimiento.
2. El oficial de cumplimiento receipta el formulario del funcionario que, en base a su criterio o al catalogo de señales de alerta, ha detectado una transacción u operación que considera merece ser revisada a profundidad.
3. El oficial de cumplimiento delega al asistente de cumplimiento la recopilación de toda información referente a la operación en cuestión, y que sirva de soporte para revisar y e indicar cualquier novedad que se presentara.
4. El asistente solicita apoyo de las áreas que correspondan, las mismas que deben dar respuesta a dicho requerimiento con la prioridad del caso. Los datos que se obtengan deben ser comparados y validados con la información que surge del file del cliente y su perfil; y en caso de estimarlo necesario, solicitará información externa adicional confeccionado el archivo de antecedentes.
5. Si el oficial de cumplimiento considera que se trata de una operación que reviste injustificada, de acuerdo a los parámetros definidos en las normas legales y reglamentarias vigentes, procederá a la confección y presentación inmediata de un reporte de operaciones inusuales e injustificadas ante la UAF. Adicionalmente, se dará a conocer al de lo actuado Directorio de la Institución, a la mayor brevedad posible.

6. En el caso contrario, de no encontrar inusualidades en la transacción, el oficial de cumplimiento documentará adecuadamente el análisis efectuado así como las razones que motivaron la decisión de no reportar dicha transacción; y, de igual manera, deberá informar al Comité de Cumplimiento sobre ello. Posteriormente se procederá al archivo de los papeles de trabajo junto al informe de soporte.
7. La entrega del reporte a la Unidad de Análisis Financiero se lo realiza a través de correo electrónico, mediante el sistema establecido por la UAF que contiene la autenticación del responsable del envío de la información.

## Diagramación:

No.	ÁREA 1	RESPONSABLE	TIEMPO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
<b>UNIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>						
1	<p>Llenar y enviar el formulario de señales de alerta con la descripción de los movimientos inusuales detectados.</p>	Funcionario	30 minutos	100%	Formulario de reporte de señales de alerta	En la intranet de la Mutualista se encuentra disponible el formulario en el que se deben reportar las operaciones inusuales detectadas.
2	<p>Revisar y analizar la información contenida en el formulario.</p>	Oficial de cumplimiento	1 horas	100%	Formulario de reporte de señales de alerta	El oficial de cumplimiento revisa el formulario y la transacción en el sistema.
3	<p>Delega al asistente de cumplimiento la recopilación de toda la información referente a la operación o transacción inusual.</p>	Oficial de cumplimiento	N/A	N/A		El oficial de cumplimiento puede optar por no delegar la recopilación de la información y hacerlo el mismo.
4	<p>Solicita al área que corresponde los soportes para revisar la operación y la confrontará con la información acerca de los clientes, el mercado y segmento al que pertenece.</p>	Asistente de cumplimiento	4 - 5 horas	100%	Papeles de trabajo	El asistente debe recopilar toda la información referente al cliente, su perfil e historial de transacciones, realizando validaciones y comparaciones. Elabora un borrador del informe con los resultados obtenidos.
5	<p>Revisa la información obtenida por el asistente y decide si es necesario presentar un reporte a la UAF.</p>	Oficial de cumplimiento	1 hora	100%	Borrador de informe del análisis a posibles señales de alerta.	Del borrador de informe elaborado por el asistente determina si es una transacción que deba reportarse a los entes de control.
6	<p>Es necesario presentar un informe a la UAF?</p> <p>NO: Presentar informe al Comité de Cumplimiento</p> <p>SI: Proceed to step 7</p>	Oficial de cumplimiento	1 hora	100%	Informe del análisis a posibles señales de alerta.	Si no es necesario presentar un reporte a los entes de control, documentará adecuadamente el análisis efectuado y presenta el informe al Comité de Cumplimiento en su siguiente sesión.
7	<p>Elabora un informe formal con el reporte de la transacción inusual e injustificada.</p>	Oficial de cumplimiento	2 horas	100%	Informe de transacciones inusuales e injustificadas.	Si se determina la necesidad de reportarlo a los Entes de Control se elabora un Informe de transacciones inusuales e injustificadas para la UAF.
8	<p>Envía personalmente el reporte a la UAF con acuse de recibo para el archivo.</p>	Oficial de cumplimiento	1 hora	100%	Informe de transacciones inusuales e injustificadas.	El envío de la información se lo realiza electrónicamente a través del sistema establecido por la UAF que cuenta con la autenticación del responsable que debe enviar la información.

## **PROCESO:**

### **CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS**



## **6. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS**

**Frecuencia:** Mensual

**Riesgo:** Alto

### **Procedimiento:**

1. Mensualmente el oficial de cumplimiento suplente debe controlar que las políticas: conozca a su cliente, conozca a su empleado, conozca su mercado, conozca su corresponsal y figuras públicas se estén aplicando correctamente; para lo que solicita al oficial de negocios correspondiente un reporte de acuerdo a la política que se esté evaluando.
2. El oficial de cumplimiento suplente revisa los reportes para corroborar que las políticas se están cumpliendo, como se indica en el manual de control interno para prevención de LA/FT.
3. Si no se encuentran novedades en los reportes, el asistente los archiva como documentos soporte de trabajo.
4. Si los reportes no son satisfactorios al oficial de cumplimiento suplente, debe capacitar al oficial evaluado sobre como aplicar las políticas de forma correcta y solicita que realice nuevamente el reporte de la política evaluada. Continúa nuevamente en la actividad del punto No.2.

## Diagramación:

No.	ÁREA 1	ÁREA 2	RESPONSABLE	TIEMPO PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES
	<b>UNIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>AGENCIAS</b>					
1	Solicitar al Oficial de Negocios a ser evaluado, la información referente a la política que se vaya a controlar de acuerdo a los formatos establecidos.		Oficial de cumplimiento	1 hora	100%	Solicitud de reporte	Se realiza la solicitud mediante correo electrónico.
2		Elabora el reporte solicitado de acuerdo al requerimiento enviado por la UC.  Reporte de cumplimiento de política.	Oficial de Negocios	3-4 horas	80%	Reporte de cumplimiento de política	Se puede descargar el formato de reporte desde la intranet de la mutualista. No se requiere del 100% de cumplimiento ya que el oficial de negocios no consigue realizar el reporte recibirá capacitación al respecto.
3		Envía reporte a la Unidad de Cumplimiento.	Oficial o asistente de Negocios	15 minutos	100%	Reporte de cumplimiento de política	Se envía el reporte por valija.
4	Revisar los reportes remitidos por los oficiales de negocios.		Oficial de cumplimiento	3-4 horas	100%	Reporte de cumplimiento de política	Oficial de cumplimiento revisa los reportes y califica su cumplimiento.
5	Satisface el reporte	Capacita al oficial de negocios sobre como aplicar adecuadamente la política y le solicita que vuelva a realizar el reporte.	Oficial de cumplimiento	2 horas	100%	NA	Si al revisar los reportes de los oficiales de negocios, se encuentran errores o se identifican falencias, se planifican nuevas capacitaciones personalizadas.
6	SI	Realiza el reporte nuevamente.	Oficial de Negocios	3-4 horas	100%	Reporte de cumplimiento de política	Debe realizar nuevamente el reporte corrigiendo los errores y los envía a la UC.
7	Archiva los reportes		Asistente de cumplimiento	30 minutos	100%	Reporte de cumplimiento de política	Archiva los documentos como papeles de trabajo.

#### **4.4.6 DETALLE DE INFORMES A SER PRESENTADOS POR LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO**

##### **4.4.6.1. Informes para la Unidad de Análisis Financiero:**

La Unidad de Cumplimiento debe presentar a la UAF los siguientes informes:

##### **a) Informe de transacciones mayores a US\$ 10,000.**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Mensual

Contenido: En este informe se envía un listado completo de las transacciones cuyos montos son iguales o superiores a los US\$ 10,000, que se hayan realizado en la institución durante el mes inmediato anterior. Este informe contiene los datos que se obtienen directamente del sistema y es independiente de cualquier otro informe que se realice por el análisis individual de dichas transacciones.

##### **b) Informe de transacciones inusuales e injustificadas.**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Mensual

Contenido: Independientemente de si se presentan o no transacciones inusuales e injustificadas, mensualmente se debe enviar un informe a la Unidad de Análisis Financiero indicando las operaciones que presentaron irregularidades durante el mes con

su respectivo análisis y conclusión; caso contrario, simplemente se debe enviar un informe indicando la no ocurrencia de inusualidades en el mes.

**c) Informe de transacciones tentativas inusuales e injustificadas.**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Mensual

Contenido: En este informe se presentan las operaciones que no se llegaron a concretar y no hubo efectivo que ingrese a la institución o egrese de ella puesto que por algún motivo, ajeno a nuestro control o conocimiento, el cliente no concluyó la transacción u operación.

**4.4.6.2. Informes para la Superintendencia de Bancos y Seguros:**

A la SBS, la Unidad de Cumplimiento debe enviarle la siguiente información:

**d) Estructura E04**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Mensual

Contenido: Una de las estructuras que las instituciones del sistema financiero debe enviar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, es la E04, la cual corresponde a las transacciones en efectivo iguales o mayores a los US\$ 10,000.00. Está es una base

que se obtiene directamente del sistema de la institución y se envía bajo los formatos ya establecidos.

**e) Plan anual de trabajo**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Anual

Contenido: En este informe se detallan las actividades planificadas para el año siguiente de trabajo, en el cual se incluye: objetivos, alcances, actividades regulares y un cronograma con la distribución del trabajo a realizarse durante el año. El plazo establecido para la entrega del mismo es hasta el 31 de enero de cada año.

**f) Informe anual de labores.**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Anual

Contenido: Hasta el 31 de enero de cada año, se debe presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, un informe en el cual se presente un reporte de las actividades planificadas y su porcentaje de cumplimiento; así como todas aquellas labores que se realizaron extraordinariamente ya que no fueron planificadas inicialmente.

**g) Informes de Requerimientos**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Indeterminada

Contenido: Estos informes se presentan cada vez que la Superintendencia de Bancos y Seguro u otras instituciones públicas como: Contraloría General del Estado, Ministerio Público (Fiscalías), que por cuenta propia o a través de la SBS, solicitan información de un cliente, como por ejemplo: estados de cuenta, copias certificadas de cheques o papeletas de depósito o retiro de transacciones realizadas por el cliente, créditos otorgados, entre otros. Sobre dichos requerimientos existe la obligatoriedad por parte de la institución de atenderlos de forma correcta e inmediata, de acuerdo a lo que establece el artículo 149 del Código de Procesamiento Penal, pudiendo aplicarse las sanciones correspondientes al incumplimiento.

#### **4.4.6.3. Informes para el Comité de Cumplimiento y Directorio de Mutualista Pichincha:**

El Comité de Cumplimiento y el Directorio de la institución, deben conocer en sus sesiones los siguientes informes:

##### **h) Informe de transacciones inusuales e injustificadas**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: mensual

Contenido: Se debe presentar al Comité de Cumplimiento un resumen con las transacciones u operaciones que han presentado inusualidades. En este informe se debe recopilar la información que diaria y semanalmente se ha investigado y analizado, de las transacciones que mostraron alguna señal de alerta. Este informe incluye estadísticas, conclusiones y recomendaciones.

**i) Informe de actividades**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: mensual

Contenido: En este informe se presenta un detalle general de actividades realizadas durante el mes, con indicadores de cumplimiento del cronograma de trabajo, en base al Plan Anual; y actividades extraordinarias que pudieran haberse presentado.

**j) Informe de revisión a agencias**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Mensual

Contenido: De las revisiones mensuales que se realizan a las agencias, se obtiene un informe el cual contiene: objetivos, alcance, observaciones, recomendaciones y conclusiones, con respecto a la auditoría realizada a los anexos para transacciones mayores o iguales a los US\$ 10,000; y controles aplicables para la prevención de lavado de activos.

**k) Informe de capacitaciones**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Mensual

Contenido: De las capacitaciones que se van desarrollando mes a mes para cada área, departamento o agencia, se informa al Comité

de Cumplimiento sobre el grado de conocimiento sobre las políticas para la prevención de LA/FT encontrado en cada uno de los empleados y los resultados obtenidos tras realizar la capacitación.

**I) Informe de movimientos y apertura de cuentas de personas en listas, posterior a la actualización de las bases de sindicados.**

Responsable: Oficial de Cumplimiento

Frecuencia: Semanal

Contenido: Cuando se actualiza la base de datos del sistema con la información que semanalmente se obtiene de las bases publicadas por el CONSEP y la OFAC, se realiza un barrido de los movimientos y aperturas de cuentas generados en la institución para cotejar ambas bases y realizar un seguimiento los clientes que se encuentran en dichas listas. Con esta información se elabora un informe para constancia del trabajo realizado y continuo monitoreo de sindicados.



#### 4.5 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA PROPUESTA

Partiendo de la situación actual de la Unidad de Cumplimiento en cuanto a su estructura y organización general, y la comparamos con relación a los que se espera alcanzar con los cambios que se darían con la propuesta presentada, obtenemos los siguientes resultados:

ASPECTOS	ACTUALIDAD	CON LA PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN
Personal del área	<p>Cuenta con una sola persona para realizar todo el trabajo.</p> <p><u>Desventaja:</u></p> <p>Existe mayor riesgo de que no se cumpla con los requerimientos de la normativa y los entes de control y que, en general, exista menos control y monitoreo de las operaciones que son objeto de revisión.</p>	<p>Contar con 3 personas especializadas en prevención de lavado de activos:</p> <p><u>Resultado:</u></p> <p>Revisiones, monitoreo y control de operaciones más eficiente, que permite alcanzar mayores objetivos, y que además mitiga el riesgo de lavado de activos.</p>
Procesos	<p>Se cuentan con los mismos procesos determinados y establecidos desde el 2008.</p> <p><u>Desventaja:</u></p> <p>En los procesos actuales, el trabajo se encuentra concentrado en el oficial de cumplimiento y, adicionalmente, existen procesos que no han sido incluidos dentro de los flujogramas del área.</p>	<p>Reestructuración de los procesos, acorde a las necesidades reales.</p> <p><u>Resultado:</u></p> <p>Mejor distribución del trabajo dentro del área, procurando una mayor eficacia y efectividad en las revisiones y entrega de informes.</p>

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

1. De las evaluaciones preliminares realizadas a la actual estructura de la Unidad de Cumplimiento de Mutualista Pichincha, se pudo determinar que sus debilidades son: la falta de personal, falta de levantamiento de algunos procesos y la carencia de una herramienta informática especializada en prevención de LA/FT y que, por lo tanto, se requiere implementar planes de reestructuración al respecto.
2. Con el actual organigrama de la Unidad de Cumplimiento que consta de 3 niveles, contando desde: el Directorio, el Comité de Cumplimiento y al Oficial de Cumplimiento como único miembro de la Unidad de Cumplimiento, se ha propuesto reestructurar dicho organigrama con la inclusión activa del Oficial de Cumplimiento suplente y un Asistente de Cumplimiento, como mínimo, para satisfacer la carencia actual de personal en el área.
3. Se han tomado 6 procesos que pertenecen a la Unidad de Cumplimiento para ponerlos como ejemplo dentro de la propuesta de reestructuración, en los cuales se plantea su reorganización y mejoramiento mediante la delineación de su frecuencia, nivel de riesgo, responsable, tiempo de ejecución y porcentaje de cumplimiento requerido y así poder observar de una mejor manera a los intervinientes en cada proceso, optimizándolos y conciliándolos en función de la propuesta presentada.

4. En base a la reestructuración planteada, se han determinado los perfiles, funciones y responsabilidades para cada uno de los miembros que se requieren dentro de la Unidad de Cumplimiento de Mutualista Pichincha, estableciendo de esta manera una parametrización definida que se pueda presentar al Comité y al Directorio para su aprobación y posterior implementación.

## **RECOMENDACIONES**

1. En base a los resultados obtenidos y la propuesta presentada para el mejoramiento y óptimo funcionamiento de la Unidad de Cumplimiento en Mutualista Pichincha, se recomienda continuar en la reestructuración del área, no sólo con la implementación de la nueva herramienta informática, sino tomando en consideración la presente propuesta la cual considera la reestructuración del organigrama y el mejoramiento de los procesos establecidos.
2. Se recomienda, por lo tanto, la pronta contratación de por lo menos un asistente para la Unidad de Cumplimiento, para que pueda ser un apoyo en el desarrollo de todas las actividades que al momento se vienen realizando y para los cambios que se espera implementar.
3. Se recomienda, además, continuar con la reestructuración de los demás procesos que actualmente se encuentran desactualizados y con actividades distribuidas únicamente para el Oficial de Cumplimiento.
4. Adicionalmente, tomando en cuenta las tendencias de crecimiento de la institución y los cambios del entorno económico y financiero del mercado nacional e internacional en el cual se desarrollan todos los temas referentes a la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, se sugiere considerar la incorporación de un asistente adicional al que actualmente se está necesitando; y tomarlo en cuenta al momento de elaborar la próxima Planificación Estratégica de la institución y de la Unidad de Cumplimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

### Archivos y documentos institucionales:

1. Manual de prevención de lavado de activos – Mutualista Pichincha
2. Organigrama Institucional – Intranet Mutualista Pichincha
3. Planificación Estratégica 2010-2012 – Presentación en Power Point
4. Reglamento de Comisiones del Directorio – Intranet Mutualista Pichincha

### Información legal:

5. Resolución No. JB-2010-1683 de la Junta Bancaria Del Ecuador - Normas de Prevención de Lavado de Activos para las Instituciones del Sistema Financiero
6. Reglamento para la constitución, organización, funcionamiento, fusión y disolución de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Información de la web:

7. Asamblea Nacional de la República del Ecuador, en su página web:

([http://asambleanacional.gov.ec/blogs/irina\\_cabezas/2010/09/07/ecuador-adopta-medidas-efectivas-para-luchar-contra-el-lavado-de-activos/](http://asambleanacional.gov.ec/blogs/irina_cabezas/2010/09/07/ecuador-adopta-medidas-efectivas-para-luchar-contra-el-lavado-de-activos/))

8. CRE Satelital Ecuador, en su página web:

(<http://www.cre.com.ec/Desktop.aspx?Id=133&e=136933>)

9. Consejo de Seguridad de la ONU, en las páginas web:

([http://www.cinu.org.mx/multi/ter/documentos/s\\_res\\_1269sp.pdf](http://www.cinu.org.mx/multi/ter/documentos/s_res_1269sp.pdf))

(<http://www.un.org/spanish/docs/comites/1373/scres1373e.htm>)

10. Definición ABC, en su página web:

(<http://www.definicionabc.com/politica/terrorismo.php>)

11. EUMED.NET – Enciclopedia Virtual de la Universidad de Málaga:

(<http://www.eumed.net/cursecon/dic/oc/FATF.htm>)

12. La Nación, en su página web:

(<http://www.lanacion.com.ar/870350-el-financiamiento-del-terrorismo>)

13. Manual del sistema para la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo – SARLAFT, de Fonprecon, en página web:

(<http://www.fonprecon.gov.co/apc-aa-files/66653965386562356664333330376335/manualsarlaft.pdf>)

14. Superintendencia de Bancos y Seguros, en su página web:

(<http://www.superban.gov.ec>)

([http://www.superban.gov.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=471&vp\\_tip=2](http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=471&vp_tip=2))

15. Política nacional de lucha contra la droga - Capítulo II: Estrategias - Art. 6, en la página web: (<http://70.84.141.178/~consep/consep.php?c=1350>)

16. Unidad de Información Financiera de Argentina, en las páginas web:

([http://www.uif.gov.ar/internacional\\_gafi.html](http://www.uif.gov.ar/internacional_gafi.html))

([http://www.uif.gov.ar/internacional\\_gafisud.html](http://www.uif.gov.ar/internacional_gafisud.html))

17. Wikipedia – La enciclopedia libre, en su página web:

([http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo))

18. WORLD COMPLIANCE, en su página web:

(<http://www.worldcompliance.com/Espanol/OFAC-Oficina-de-Control-de-Activos-Extranjeros.html>)

# **ANEXOS**



# ANEXO No. 1



( FECHA )

## ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES MAYORES A \$ 10.000,00

ESTUDIO DEL CLIENTE Y SU PERFIL		
DATOS PERSONALES		
NOMBRE	_____	
CEDULA	_____	
DIR DOMICILIO	_____	
TELF DOMICILIO	_____	
DIR LABORAL	_____	
TELF LABORAL	_____	
ANTECEDENTES		
PRODUCTOS MANTENIDOS EN MUTUALISTA		
CUENTA DE AHORROS	_____	
TAREJTA DE CREDITO	_____	
PRÉSTAMOS	_____	
INVERSIONES (CDP'S)	_____	
OTROS	_____	
<b>ANALISIS DE DEPOSITOS DESDE 1 DE ENERO DEL 2010 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010</b>		
	DEPOSITOS IGUALES O MAYORES A \$4000.00	JUSTIFICACION
MESES		
COMENTARIOS Y ANALISIS		

ELABORADO POR:  
(NOMBRE DEL OFICIAL DE NEGOCIOS)

## ANEXO No. 2

### ANEXO DOS



FORMULARIO PARA TRANSACCIONES QUE IGUALEN O SUPEREN LOS \$ 10.000 DOLARES  
O SU EQUIVALENTE EN MONEDA EXTRANJERA Y ORIGEN LICITO DE FONDOS

AGENCIA: \_\_\_\_\_

**1.- IDENTIDAD DEL TITULAR / BENEFICIARIO DE LA TRANSACCION**  
(CUANDO ES EL CLIENTE QUIEN REALIZA LA TRANSACCION)

FECHA DE TRANSACCION : \_\_\_\_\_

APELLIDOS Y NOMBRES Y/O RAZON SOCIAL:		
C.I. / RUC / PASAPORTE:	TELEFONOS:	
DOMICILIO:	CIUDAD:	
PROFESION:	ACTIVIDAD ECONOMICA:	
REPRESENTANTE LEGAL		
DIRECCION TRABAJO:	TELEFONO:	
VALOR:	No. CTA. O INVERSION:	TIPO DE TRANSACCION:

**2.- IDENTIFICACION DE LA PERSONA QUE EFECTUA LA TRANSACCION**  
(CUANDO NO ES EL CLIENTE QUIEN REALIZA LA TRANSACCION)

APELLIDOS Y NOMBRES:		
C.I. / PASAPORTE:	TELEFONOS:	
DOMICILIO:	CIUDAD:	
PROFESION:	ACTIVIDAD ECONOMICA:	
VALOR:	No. CTA. O INVERSION:	TIPO DE TRANSACCION:

**3.- DECLARACION DE FONDOS**

<b>LOS FONDOS DE ESTA TRANSACCION PROVIENEN DE :</b>
<b>LOS FONDOS DE ESTA TRANSACCION SERAN UTILIZADOS PARA :</b>

**ENTREGA DE FONDOS: CONOCEDOR(A) DE LAS PENAS DE PERJURIO, DECLARO BAJO JURAMENTO QUE EL ORIGEN DE LOS FONDOS ENTREGADOS A MUTUALISTA PICHINCHA ES LICITO**

**RECEPCION DE FONDOS: CONOCEDOR(A) DE LAS PENAS DE PERJURIO, DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS FONDOS QUE RECIBO DE MUTUALISTA PICHINCHA NO SERAN DESTINADOS A LA REALIZACION O FINANCIAMIENTO DE NINGUNA ACTIVIDAD ILICITA**

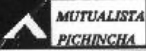
**5.- AUTORIZACION**

**CONOCEDOR(A) DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY PARA REPRIMIR EL LAVADO DE ACTIVOS, AUTORIZO EXPRESAMENTE A MUTUALISTA PICHINCHA A REALIZAR LOS ANALISIS Y VERIFICACIONES QUE CONSIDERE NECESARIOS; ASI COMO A LAS AUTORIDADES COMPETENTE EN CASO DE LLEGAR A DETERMINAR LA EXISTENCIA DE OPERACIONES Y/O TRANSACCIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS. EN VIRTUD DE LO AUTORIZADO, RENUNCIO A INSTAURAR POR ESTE MOTIVO CUALQUIER TIPO DE ACCION CIVIL, PENAL O ADMINISTRATIVA EN CONTRA DE MUTUALISTA PICHINCHA**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE O PERSONA  
QUE REALIZA LA TRANSACCION

**ANEXO No. 3**



**ANEXO TRES**

**FORMULARIO DE TRANSACCIONES ESPECIALES O DE EXCEPCION**

---

**A SER LLENADO POR EL ASESOR** ASESOR: Marcela Saavedra

OFICINA: Cuenca

FECHA: 22 - Diciembre - 2003

**INFORMACION DEL CLIENTE**

APellidos y nombres y/o razon social: Sacconi Aucopina Edgar Giovanni

C.I. / RUC. / PASAPORTE: 010208661-8 TELEFONOS 07-2887-805

DIRECCION Leopoldo Espinoza 7/2 y Alfonso Moreno Mora CIUDAD Cuenca

REPRESENTANTE LEGAL: Enoelectricidad S.A. C.I. / PASAPORTE: \_\_\_\_\_

Nº CREDITOS / OTRAS: \_\_\_\_\_ No. CUENTAS: 300361912

---

**A SER LLENADO POR EL CLIENTE**

**INFORMACION DE LA ACTIVIDAD DEL CLIENTE**

Número de años en la actividad/negocio \_\_\_\_\_ Número de establecimientos \_\_\_\_\_ Años en la dirección actual \_\_\_\_\_

Dirección Trabajo: Presidente Cordova y Presidente Borrero esq. Teléfonos: 840405

Describe la principal actividad del negocio: Asesoría Jurídica

Enumere y Detalle Nombres y Ocupación de todos los Firmantes: \_\_\_\_\_

Enumere y Detalle los Accionistas o Socios de la Empresa: \_\_\_\_\_

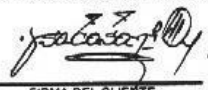
Explique sobre la naturaleza de otros ingresos: \_\_\_\_\_

Es el negocio cíclico SI  NO

En caso afirmativo indique temporadas de mayor movimiento: \_\_\_\_\_

**CERTIFICACION DEL CLIENTE**

"CERTIFICO QUE LA INFORMACION ARRIBA INDICADA ES CORRECTA Y VERDADERA. ENTIENDO QUE ESTA INFORMACION SERA LEIDA/REVISADA POR LAS AUTORIDADES QUIENES LO PODRAN CONSIDERAR PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES IGUALMENTE CERTIFICO Y DECLARO QUE LOS FONDOS ENTREGADOS Y RECIBIDOS DE LA INSTITUCION SON LICITOS Y CONSECUENTEMENTE NO PROVIENEN NI SERAN DESTINADOS A NINGUNA ACTIVIDAD RELACIONADA CON LA PRODUCCION, CONSUMO, COMERCIALIZACION Y TRAFICO DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES Y SICOTROPICAS, O CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD TIPIFICADA EN LA LEY DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES Y SICOTROPICAS. AUTORIZO EXPRESAMENTE A LA INSTITUCION FINANCIERA A REALIZAR EL ANALISIS QUE CONSIDERE PERTINENTE E INFORMAR A LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN CASO DE INVESTIGACION Y/O DETERMINACION DE TRANSACCIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS".


Sacconi Aucopina Edgar Giovanni  
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CLIENTE  
Y/O DENOMINACION O RAZON SOCIAL

FIRMA DEL CLIENTE  
Y/O REPRESENTANTE LEGAL

---

**PARA SER LLENADO POR EL ASESOR**

**HISTORIA TRANSACCIONAL**

Normalmente cuantas veces a la semana \_\_\_\_\_ y al mes \_\_\_\_\_ se presentan transacciones en exceso de los límites?

Con que frecuencia realiza visitas a su cliente: \_\_\_\_\_ Mensual \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Semestral \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_

Basado en nuestros registros de esta cuenta detalle la siguiente información:

- Saldos Promedios de las cuentas _____	Saldos Promedios de Depósitos mensuales _____
- Saldos Promedios de Inversiones mensuales _____	Saldos Promedios de retiros mensuales _____
- Monto de negociaciones mensuales, compras _____	Monto de Transferencias Recibidas _____
- Monto de negociaciones mensuales, ventas _____	Monto de Transferencias Enviadas _____

PARA COMPAÑIAS: Se adjunta Estados Financieros actualizados, presentados a la Superintendencia de Compañias.

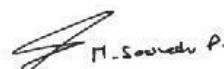

**LIMITES ASIGNADOS (Opcional)**

TOTAL ( Depósitos, Inversiones, Cambios, Retiros, Transferencias ): \_\_\_\_\_

**CERTIFICACION Y RECOMENDACION DEL OFICIAL**

Por la presente certifico que en base a mi investigación razonable, la información antes detallada es correcta y verdadera y que el cliente de la referencia esta dedicado a actividades que legalmente requieren o generan las cantidades indicadas.

Basado en la información provista de la excepción solicitada.

RECOMENDACION ASESOR (Nombre y firma completa)   OFICIAL O ASISTENTE MULTIPLE	NIVEL DE APROBACION (Nombre y firma completa)   GERENTE DE AGENCIA
--	---

## **ANEXO No. 4**

### **Entrevista al Oficial de Cumplimiento de Mutualista Pichincha**

#### **1. ¿Considera que existen desventajas en la estructura actual de la Unidad de Cumplimiento?**

OC: En primer lugar la falta de personal. Existe un “contingente humano” y por ende hay trabajos y revisiones que pueden estar pendientes y representan un riesgo para la Mupi. Adicionalmente, el Oficial Suplente no está ejerciendo funciones específicas dentro del área, por lo que al momento no aporta en nada.

#### **2. ¿Cuántas personas considera que se necesitan para el área?**

OC: Como mínimo 3 personas.

#### **3. ¿Considera que los procesos actuales son los adecuados?**

OC: Faltan implementar algunos procesos desde el 2008, que fue una de las últimas revisiones de los procesos. Adicionalmente, no se ha podido realmente llegar a donde la normativa y las leyes nos exigen, y más aún cuando se llegue a conocer toda la normativa internacional, se tendrá que implementar más procesos y modificar otros, eso es seguro.

#### **4. ¿Qué limitaciones se tienen dentro del área?**

OC: No existen verdaderas limitaciones actualmente, puesto que con la nueva Planificación Estratégica 2010-2012, se está involucrando a las demás áreas y ahora existe un verdadero apoyo para el crecimiento y desarrollo adecuado de las funciones de la Unidad de Cumplimiento.

**5. ¿Existe una herramienta informática que ayude en las tareas específicas de la Unidad de Cumplimiento?**

OC: Al momento ya se adquirió una herramienta especializada para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo y estamos en la etapa de implementación de la misma. Se espera poder tenerla ya lista para su uso desde el mes de mayo.

**6. En cuanto a las capacitaciones al personal, ¿tiene el personal de la Mupi el conocimiento suficiente sobre el tema de prevención de LA/FT?**

OC: Mediante el sistema de e-learning se ha tratado de que todo el personal conozca del tema. Además tenemos dentro del Plan de Trabajo anual un cronograma para capacitar a las agencias que tendrán revisión este año.